BỘ Y TẾ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:3174/QĐ-BYT	*Hà Nội, ngày 12 tháng 10 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế

BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ

Căn cứ Nghị định số 224/2026/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Chuyển đổi số;

Căn cứ Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 310/2026/NĐ-CP ngày 05 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 68/2024/NĐ-CP, Nghị định số 69/2024/NĐ-CP và Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 313/2026/NĐ-CP ngày 08 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ và Giám đốc Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành, thay thế Quyết định số 1162/QĐ-BYT ngày 13/5/2022 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ; Giám đốc Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính và các đơn vị có liên quan; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc UBND các tỉnh, thành phố; UBND các xã, phường, đặc khu có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các Thứ trưởng;
- Bộ Công an (để t/hợp);
- Bộ Khoa học và Công nghệ (để t/hợp);
- UBND các tỉnh, thành phố (để t/hiện);
- Sở Y tế các tỉnh, thành phố (để t/hiện);
- Trung tâm PV HCC các tỉnh, thành phố (để t/hiện);
- Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế;
- Lưu: VT, VPB, TTYQG.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG THƯỜNG TRỰC

Vũ Mạnh Hà

BỘ Y TẾ

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

QUY CHẾ
Quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế

(Kèm theo Quyết định số 3174/QĐ-BYT ngày 12 tháng 10 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Y tế)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, quyền hạn, trách nhiệm, cơ chế phối hợp trong việc quản lý, vận hành, sử dụng và đảm bảo an ninh mạng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế *(gọi tắt là Hệ thống)* đối với thủ tục hành chính (TTHC) các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Y tế.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các đơn vị thuộc Bộ Y tế; Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp xã; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã; Sở Y tế các tỉnh, thành phố có trách nhiệm giải quyết TTHC.

2. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (Bộ phận Một cửa) của Bộ Y tế.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tham gia thực hiện TTHC theo thẩm quyền thuộc các cấp (bao gồm: Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp xã; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã; Sở Y tế các tỉnh, thành phố).

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin; doanh nghiệp thực hiện thu hộ phí, lệ phí giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Y tế và TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan chuyên môn thuộc Bộ Y tế.

5. Các tổ chức, cá nhân tham gia sử dụng trên Hệ thống.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế là hệ thống thông tin tập trung của Bộ Y tế cung cấp các dịch vụ công trực tuyến để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, giám sát và trả kết quả TTHC; đồng thời kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu theo quy định của pháp luật.

2. Cổng Dịch vụ công quốc gia là cổng tích hợp thông tin và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thông tin về tình hình, kết quả giải quyết TTHC thống nhất trên toàn quốc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ số phục vụ tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

3. Số hóa hồ sơ là quá trình chuyển đổi hồ sơ, giấy tờ từ dạng giấy sang bản điện tử bằng thiết bị, giải pháp kỹ thuật phù hợp; bảo đảm bản điện tử đầy đủ, chính xác, có khả năng đọc, khai thác và gắn với hồ sơ TTHC tương ứng theo quy định. Việc quản lý, lưu trữ, cập nhật và khai thác hồ sơ, giấy tờ được số hóa thực hiện theo quy định của pháp luật và quy định vận hành Hệ thống.

4. Kết quả giải quyết TTHC điện tử là kết quả giải quyết TTHC được trả về dưới dạng dữ liệu điện tử, thông qua các nền tảng trực tuyến, giúp giảm thủ tục giấy tờ.

5. Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân là hệ thống lưu trữ và quản lý dữ liệu số của tổ chức, cá nhân, bao gồm: hồ sơ, tài liệu và thông tin liên quan đến việc giải quyết TTHC.

6. Trục LGSP (Local Government Service Platform) của Bộ là nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp Bộ, đóng vai trò trung gian, xương sống để kết nối, liên thông các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu nội bộ và với các hệ thống bên ngoài.

7. Tài khoản người dùng là thông tin định danh do cơ quan có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân để truy cập, khai thác và sử dụng các chức năng của Hệ thống theo phạm vi được phân quyền.

8. Tài khoản giao dịch điện tử để giải quyết thủ tục hành chính là danh tính điện tử của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập để đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC khi thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và các hoạt động khác theo quy định của pháp luật.

9. Cơ sở dữ liệu là tập hợp dữ liệu được tổ chức, lưu trữ có cấu trúc, phục vụ việc truy cập, khai thác, quản lý và sử dụng thông tin trên Hệ thống.

10. Đồng bộ dữ liệu là quá trình cập nhật, trao đổi và bảo đảm sự thống nhất dữ liệu giữa Hệ thống với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu khác theo quy định.

11. Đơn vị cung cấp Hệ thống là doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin được Bộ Y tế lựa chọn, giao nhiệm vụ hoặc ký kết hợp đồng để cung cấp hạ tầng, giải pháp phần mềm, duy trì, nâng cấp và hỗ trợ vận hành kỹ thuật cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế.

Chương II

QUẢN TRỊ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG

Điều 4. Nguyên tắc quản trị, vận hành Hệ thống

1. Hệ thống được quản lý tập trung, thống nhất nhằm phục vụ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, giám sát và trả kết quả giải quyết TTHC.

2. Hệ thống tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh mạng, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

3. Việc xây dựng, quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống theo hướng lấy người dùng làm trung tâm; các thông tin được cung cấp bảo đảm chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành; các thông tin, giao diện được trình bày khoa học, dễ tiếp cận cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.

4. Bảo đảm khả năng cung cấp công cụ, phương thức tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC, phối hợp giải quyết TTHC trên môi trường mạng; bảo đảm cung cấp công cụ hỗ trợ cơ quan hành chính nhà nước trong công tác tổ chức, quản lý, khai thác, lưu trữ khoa học, nhất quán, lâu dài, an toàn, bảo mật hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân.

5. Bảo đảm tính công khai, minh bạch về thông tin, thời gian giải quyết, tình trạng giải quyết hồ sơ.

6. Khi thực hiện kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống thông tin chuyên ngành của đơn vị đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Y tế phải được sự đồng ý của cơ quan chủ quản Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Y tế.

7. Việc đồng bộ tình trạng hồ sơ từ Hệ thống thông tin chuyên ngành của đơn vị về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế phải bảo đảm tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật do chủ quản hệ thống thông tin chuyên ngành xây dựng và công bố theo quy định của Bộ Khoa học và Công nghệ.

8. Việc quản lý Hệ thống phải bảo đảm:

a) Hoạt động liên tục, ổn định, an toàn, an ninh mạng;

b) Tuân thủ các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, an toàn thông tin mạng, lưu trữ điện tử;

c) Kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu có liên quan;

d) Dữ liệu hệ thống được quản lý thống nhất, đồng bộ, kết nối, chia sẻ với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu theo quy định.

9. Việc thiết lập, cấu hình, cập nhật, điều chỉnh và phân quyền xử lý TTHC, quy trình nội bộ trên Hệ thống phải căn cứ các quyết định đã được công bố, và xác nhận của cơ quan có thẩm quyền.

10. Việc cấu hình dữ liệu trên Hệ thống không được làm phát sinh hoặc thay đổi nội dung TTHC, quy trình nội bộ, thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết, người có thẩm quyền ký, thành phần hồ sơ, điều kiện, phí, lệ phí, thời hạn và kết quả giải quyết TTHC.

11. Việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử phải ưu tiên khai thác, kết nối, chia sẻ và tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thành phần hồ sơ, giấy tờ hoặc kết quả giải quyết TTHC đã có dữ liệu và đủ điều kiện khai thác, sử dụng theo quy định.

12. Việc thiết kế, cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải gắn với tái cấu trúc quy trình TTHC dựa trên dữ liệu, giảm thông tin phải khai báo, giảm thành phần hồ sơ, đơn giản hóa trình tự thực hiện và tăng cường liên thông điện tử theo quy định của pháp luật. Phương án tái cấu trúc quy trình TTHC trên Hệ thống chỉ được thực hiện trên cơ sở quyết định phương án đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt theo quy định về kiểm soát TTHC.

13. Công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC cần đảm bảo:

a) Không đặt ra các TTHC và thành phần hồ sơ trong TTHC ngoài quy định pháp luật hiện hành;

b) Không cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; tự ý thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện TTHC, truy cập trái phép, làm sai lệch dữ liệu, tiết lộ thông tin cá nhân của người nộp hồ sơ;

c) Hướng dẫn thực hiện TTHC thiếu cụ thể, không đầy đủ hoặc vi phạm quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức;

d) Từ chối tiếp nhận hoặc trả lại hồ sơ TTHC mà không nêu rõ lý do;

đ) Không yêu cầu tổ chức, cá nhân khai, nộp lại những dữ liệu, giấy tờ mà cơ quan có thẩm quyền đang quản lý, đã số hóa hoặc đã được cơ quan nhà nước khác chia sẻ trên Hệ thống;

e) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Quản lý sử dụng tài khoản

1. Đối với tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống đã được kết nối với Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an xây dựng và quản lý, việc thực hiện TTHC được thực hiện thông qua tài khoản định danh điện tử theo quy định tại: Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024; Nghị định số 169/2025/NĐ-CP ngày 30/6/2025 và Nghị định số 320/2026/NĐ-CP ngày 13/8/2026 của Chính phủ.

2. Quy trình đăng ký, thay đổi, cấp lại, thu hồi tài khoản của cán bộ, công chức, viên chức của Bộ Y tế.

a) Các đơn vị gửi thông tin đăng ký, thay đổi, cấp lại, thu hồi tài khoản của cán bộ, công chức, viên chức về Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia bằng văn bản.

b) Sau khi nhận được yêu cầu, Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia thực hiện việc cấp, thay đổi, cấp lại, thu hồi tài khoản theo yêu cầu của đơn vị.

3. Quy trình đăng ký, thay đổi, cấp lại, thu hồi tài khoản của cán bộ, công chức, viên chức cấp tỉnh/thành phố, cấp xã/phường/đặc khu.

a) Các đơn vị gửi thông tin đăng ký, thay đổi, cấp lại, thu hồi tài khoản của cán bộ, công chức, viên chức về Sở Y tế hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/thành phố bằng văn bản.

b) Sau khi nhận được yêu cầu, Sở Y tế hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/thành phố thực hiện việc cấp, thay đổi, cấp lại tài khoản theo yêu cầu của đơn vị.

Chương III

MÔ HÌNH TỔ CHỨC VÀ PHÂN QUYỀN QUẢN TRỊ

Điều 6. Mô hình tổ chức

Hệ thống được tổ chức quản lý và vận hành theo mô hình 03 cấp, gồm: cấp Bộ, cấp tỉnh/thành phố và cấp xã/phường/đặc khu. Việc phân cấp quản lý và phân quyền khai thác, sử dụng Hệ thống được thực hiện phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền giải quyết TTHC của từng cấp, cụ thể như sau:

1. Tại cấp Bộ, Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia là đơn vị đầu mối, chịu trách nhiệm thực hiện quản lý, vận hành tổng thể Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế, bao gồm:

a) Quản trị, vận hành và bảo đảm hoạt động ổn định của Hệ thống;

b) Thực hiện thiết lập, cấu hình, cập nhật quy trình điện tử, biểu mẫu điện tử, tài khoản, phân quyền và các thành phần kỹ thuật khác trên cơ sở các quyết định đã được công bố;

c) Cấp phát, phân quyền và quản lý tài khoản cán bộ quản trị cấp tỉnh/thành phố tại Sở Y tế hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/thành phố;

d) Theo dõi, giám sát việc tiếp nhận và giải quyết TTHC trên toàn hệ thống;

đ) Hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị và địa phương trong quá trình khai thác, sử dụng Hệ thống.

2. Tại cấp tỉnh/thành phố, Sở Y tế hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/thành phố thực hiện khai thác, sử dụng Hệ thống để phục vụ việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực y tế theo thẩm quyền, bao gồm:

a) Quản lý, cấp phát và phân quyền tài khoản người dùng thuộc phạm vi quản lý trên địa bàn tỉnh/thành phố;

b) Cấu hình phân quyền tài khoản, quy trình điện tử giải quyết TTHC thuộc

lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Y tế đã được phân cấp giải quyết về địa phương theo đặc thù của đơn vị;

c) Quản lý và cập nhật thông tin tài khoản thụ hưởng của các cơ quan giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý trên địa bàn tỉnh/thành phố;

d) Quản lý và chịu trách nhiệm bảo mật tài khoản người dùng thuộc phạm vi quản lý;

đ) Cử đầu mối kỹ thuật phối hợp với Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia trong quá trình kết nối, vận hành và xử lý các vấn đề kỹ thuật phát sinh.

3. Tại cấp xã/phường/đặc khu thực hiện các công việc, bao gồm:

a) Tiếp nhận hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống theo quy định;

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến;

c) Cập nhật tình trạng xử lý hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC trên hệ thống; phối hợp với cơ quan cấp trên trong quá trình xử lý hồ sơ và khai thác, sử dụng hệ thống;

d) Quản lý và chịu trách nhiệm bảo mật tài khoản người dùng được cấp.

Điều 7. Phân quyền quản trị

1. Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia là đơn vị đầu mối, chịu trách nhiệm tổ chức quản lý, vận hành kỹ thuật của Hệ thống. Bảo đảm Hệ thống hoạt động liên tục, ổn định, thông suốt và an toàn; thực hiện cập nhật, nâng cấp, bảo trì kỹ thuật theo quy định.

2. Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia thực hiện thiết lập, khởi tạo dữ liệu ban đầu của Hệ thống: cấu hình quy trình điện tử, danh mục TTHC, biểu mẫu điện tử và phân quyền tài khoản người dùng Hệ thống trên cơ sở văn bản pháp luật, dữ liệu, hồ sơ và nội dung đã được cơ quan có thẩm quyền ban hành và xác nhận.

3. Sở Y tế hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/thành phố trong quá trình sử dụng Hệ thống có trách nhiệm cử cán bộ quản trị cấp tỉnh: Quản lý thêm mới, cập nhật, phân quyền, thu hồi tài khoản người dùng cấp tỉnh/thành phố, cấp xã/phường/đặc khu thuộc địa bàn quản lý.

4. Trong trường hợp xảy ra sự cố an ninh mạng nghiêm trọng gây nguy cơ lộ lọt bí mật nhà nước, dữ liệu cá nhân hoặc để thực hiện các chỉ đạo điều hành khẩn cấp của Lãnh đạo Bộ, Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia có quyền giám sát trực tiếp, tạm dừng hoạt động hoặc thực hiện các biện pháp can thiệp kỹ thuật đối với các tài khoản và quyền quản trị của các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh/thành phố và cấp xã/phường/đặc khu. Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia có trách nhiệm thông báo cho cơ quan chủ quản tài khoản về lý do và nội dung can thiệp ngay sau khi tình huống khẩn cấp được kiểm soát.

Chương IV

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Điều 8. Nộp hồ sơ thực hiện TTHC

1. Các hình thức nộp hồ sơ

a) Tổ chức, cá nhân có quyền lựa chọn một trong các hình thức nộp hồ sơ: Nộp trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, nộp trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Các đơn vị có TTHC có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn, khuyến khích, hỗ trợ các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký để đăng nhập vào Hệ thống và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ https://dichvucong.gov.vn.

3. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử thực hiện TTHC

a) Sau khi thực hiện bước đăng nhập vào Hệ thống, tổ chức, cá nhân chọn dịch vụ công trực tuyến cần sử dụng, khai báo mẫu đơn, tờ khai trên các biểu mẫu điện tử của dịch vụ công đã được cung cấp sẵn; đăng tải các giấy tờ, tài liệu điện tử hợp lệ hoặc dẫn nguồn tài liệu từ Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; ký chữ ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử nếu có yêu cầu; gửi đầy đủ các thành phần hồ sơ dịch vụ công đến cơ quan có thẩm quyền.

b) Ngay sau khi gửi hồ sơ dịch vụ công, tổ chức, cá nhân sẽ nhận thông báo hồ sơ đã được gửi thành công từ Hệ thống.

Điều 9. Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC

1. Cán bộ, công chức, viên chức được phân công tiếp nhận, giải quyết TTHC có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ điện tử do tổ chức, cá nhân gửi đến Hệ thống theo quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện trực tiếp hoặc thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới tổ chức, cá nhân thông qua Hệ thống.

3. Hồ sơ, tài liệu, thông tin và kết quả giải quyết TTHC được tiếp nhận, tạo lập, số hóa hoặc phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC được cập nhật, lưu trữ trên Hệ thống theo đúng quy định; kết quả giải quyết TTHC được lưu trữ tại Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống, để phục vụ tra cứu, khai thác, tái sử dụng trong thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Thời gian giải quyết hồ sơ TTHC

1. Thời gian giải quyết TTHC được tính từ thời điểm hồ sơ được tiếp nhận đầy đủ, đúng quy định theo quy định của pháp luật về thực hiện TTHC.

2. Thời gian giải quyết hồ sơ không vượt quá thời hạn giải quyết được quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC đó.

3. Trường hợp Hệ thống gặp sự cố, gián đoạn được Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia xác nhận bằng văn bản hoặc thông báo trên Hệ thống thì khoảng thời gian gián đoạn không tính vào thời hạn giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Điều 11. Thanh toán phí, lệ phí

Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện theo phương thức được pháp luật quy định và phương thức được Hệ thống/Cổng Dịch vụ công quốc gia hỗ trợ.

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

2. 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, trung gian thanh toán cho loại giao dịch thanh toán và số tiền đã đóng đó.

3. Trường hợp phát sinh lỗi, gián đoạn hoặc sai lệch trong quá trình thanh toán trực tuyến, việc kiểm tra, đối soát và hoàn phí (nếu có) được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Trả kết quả giải quyết TTHC

1. Kết quả giải quyết TTHC bản điện tử thực hiện theo quy định, có giá trị pháp lý như kết quả giải quyết TTHC bằng văn bản giấy và bảo đảm phản ánh đầy đủ các nội dung kết quả giải quyết TTHC đã được quy định, có chữ ký số của cơ quan có thẩm quyền, bảo đảm tính toàn vẹn của dữ liệu, tính xác thực, tính chống chối bỏ, phù hợp với quy định của Luật Giao dịch điện tử.

2. Kết quả giải quyết TTHC bản điện tử được ký số, phát hành và trả theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, văn thư và pháp luật chuyên ngành.

3. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân, kết quả TTHC của Hệ thống được dùng phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Tra cứu tình trạng hồ sơ và đánh giá chất lượng giải quyết TTHC

1. Tổ chức, cá nhân có thể sử dụng mã hồ sơ hoặc tên tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ để tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ giải quyết TTHC thông qua chức năng tra cứu trực tuyến trên Hệ thống.

2. Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC

a) Tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hoặc đã giải quyết xong TTHC thực hiện truy cập vào Hệ thống để thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết.

b) Kết quả đánh giá được công bố công khai trên Hệ thống, Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 14. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về giải quyết hồ sơ TTHC

1. Chức năng tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan việc giải quyết TTHC được thực hiện trên Hệ thống và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Các cơ quan thực hiện TTHC công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng trên Hệ thống để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện TTHC trên Hệ thống.

3. Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết TTHC đến cơ quan có thẩm quyền bằng các cách thức sau:

a) Thông qua hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng công khai trên Hệ thống.

b) Thông qua mục phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống.

c) Các cách thức khác theo quy định.

4. Đối với phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân không gửi thông qua mục phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống, mà được gửi trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua bưu chính đến cơ quan thực hiện TTHC, cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị lên Hệ thống để giải quyết.

5. Quy trình thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về giải quyết hồ sơ TTHC

a) Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống.

b) Đơn vị giải quyết TTHC tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

c) Kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị được công khai trên Hệ thống, Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 15. Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản thực hiện TTHC trên Hệ thống được cấp phát và sử dụng kho lưu trữ dữ liệu điện tử cá nhân trong phạm vi thực hiện TTHC theo quy định.

2. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống để khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 16. Cung cấp thông tin trên Hệ thống

1. Thông tin về dịch vụ công, cơ quan cung cấp dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ.

2. Thông tin của từng TTHC theo từng lĩnh vực, hiển thị đầy đủ các thành phần sau:

a) Trình tự và cách thức thực hiện;

b) Thời hạn giải quyết;

c) Cơ quan thực hiện, đối tượng thực hiện;

d) Thành phần hồ sơ, số lượng hồ sơ;

đ) Mẫu đơn, biểu mẫu điện tử, điều kiện, căn cứ pháp lý liên quan;

e) Phí, lệ phí (nếu có);

g) Kết quả thực hiện.

3. Thông tin theo dõi tình trạng giải quyết TTHC:

a) Mã hồ sơ;

b) Tiến độ xử lý hồ sơ qua từng bước;

c) Kết quả giải quyết TTHC được thông báo cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản Hệ thống hoặc phương thức khác.

4. Thông tin về thanh toán điện tử các khoản phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) liên quan đến giải quyết TTHC.

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

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

Chương V

KẾT NỐI KỸ THUẬT VÀ ĐỒNG BỘ DỮ LIỆU

Điều 17. Kết nối kỹ thuật và tích hợp hệ thống

1. Hệ thống thực hiện kết nối, tích hợp thông qua trục LGSP của Bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC trong giai đoạn chuyển tiếp và các hệ thống thông tin, phần mềm chuyên ngành có liên quan theo quy định. Việc kết nối phải bảo đảm tuân thủ Kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung, các tiêu chuẩn kỹ thuật, quy chuẩn dữ liệu và các quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu của cơ quan nhà nước.

2. Hệ thống bảo đảm kết nối, tích hợp thông suốt với các hệ thống và dịch vụ thiết yếu, bao gồm:

a) Hệ thống định danh và xác thực điện tử (VNeID);

b) Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp và các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác;

c) Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối giải quyết TTHC;

d) Hệ thống thanh toán trực tuyến;

đ) Hệ thống bưu chính công ích;

e) Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính

phủ số (EMC - Egov Monitoring Center);

g) Hệ thống quản lý văn bản và điều hành;

h) Các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác theo yêu cầu quản lý.

3. Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia có trách nhiệm ban hành tài liệu hướng dẫn kỹ thuật như: tài liệu hướng dẫn kết nối, đồng bộ và xử lý dữ liệu nhằm bảo đảm việc tích hợp, trao đổi dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu khác đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Điều 18. Đồng bộ và chia sẻ dữ liệu giải quyết TTHC

1. Dữ liệu về trạng thái hồ sơ, tiến trình xử lý, thông tin nghĩa vụ tài chính và kết quả giải quyết TTHC được cập nhật, trao đổi và đồng bộ đầy đủ, chính xác giữa Hệ thống với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống thông tin chuyên ngành liên quan, đồng thời phục vụ công tác giám sát, theo dõi, kiểm tra và truy vết khi cần thiết.

2. Cơ chế và chu kỳ đồng bộ:

a) Dữ liệu trạng thái hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC được đồng bộ theo thời gian thực hoặc theo tần suất, chu kỳ phù hợp với hạ tầng kỹ thuật và tính chất nghiệp vụ, bảo đảm tính kịp thời, thống nhất;

b) Việc đồng bộ dữ liệu từ các hệ thống chuyên ngành về Hệ thống phải bảo đảm tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật dữ liệu do cơ quan có thẩm quyền ban hành.

3. Kiểm soát, lưu vết và đối soát dữ liệu:

a) Quá trình đồng bộ dữ liệu phải được ghi nhật ký (log) tự động, liên tục để phục vụ công tác giám sát, theo dõi, kiểm tra, đối soát và truy vết khi có sự cố hoặc yêu cầu kiểm tra;

b) Trường hợp phát sinh lỗi gián đoạn hoặc sai lệch dữ liệu trong quá trình đồng bộ, đơn vị quản lý vận hành Hệ thống có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, khắc phục và đồng bộ lại dữ liệu.

Chương VI

QUY TRÌNH PHỐI HỢP VẬN HÀNH VÀ XỬ LÝ SỰ CỐ

Điều 19. Phối hợp vận hành và hỗ trợ sử dụng hệ thống

1. Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm quản lý, giám sát và vận hành kỹ thuật tập trung; bố trí nhân lực và hạ tầng vận hành 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần nhằm bảo đảm Hệ thống hoạt động liên tục, ổn định và thông suốt.

2. Trách nhiệm phối hợp vận hành của các cơ quan, đơn vị, địa phương:

a) Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Y tế, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh/thành phố (Sở Y tế, Trung tâm Phục vụ hành chính công) có trách nhiệm phân công đầu mối kỹ thuật, phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia trong quá trình

khai thác, vận hành và quản trị Hệ thống trong phạm vi nhiệm vụ;

b) Đơn vị cung cấp dịch vụ/hệ thống có trách nhiệm bố trí nhân sự kỹ thuật thường trực, phối hợp với Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia giám sát hoạt động, bảo trì định kỳ và hỗ trợ kỹ thuật theo quy định.

3. Kênh tiếp nhận hỗ trợ và hướng dẫn vận hành:

a) Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia thiết lập và công khai các kênh tiếp nhận hỗ trợ thống nhất (tổng đài đường dây nóng, thư điện tử công vụ, hệ thống tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ trực tuyến) để tiếp nhận, giải đáp các vướng mắc kỹ thuật và hướng dẫn sử dụng cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tham gia thực hiện TTHC và tổ chức, cá nhân;

b) Định kỳ hoặc đột xuất, Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia chủ trì tổng hợp tình hình vận hành, đánh giá hiệu quả phối hợp và đề xuất các giải pháp hoàn thiện Hệ thống.

Điều 20. Tiếp nhận, xử lý sự cố và bảo đảm hoạt động liên tục

1. Khi phát hiện sự cố gián đoạn, lỗi kỹ thuật, nguy cơ mất an toàn thông tin hoặc bất cập của Hệ thống, các cơ quan, đơn vị, địa phương và người sử dụng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia qua kênh tiếp nhận sự cố thống nhất.

2. Phân loại và quy trình xử lý sự cố:

a) Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia thực hiện tiếp nhận, phân loại sự cố theo mức độ tác động và phạm vi ảnh hưởng (sự cố thông thường, sự cố nghiêm trọng, sự cố khẩn cấp); chủ trì tổ chức xử lý hoặc phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ và các cơ quan liên quan để khắc phục;

b) Các cơ quan, đơn vị và địa phương liên quan có trách nhiệm phối hợp cung cấp thông tin cần thiết để phục vụ xác minh nguyên nhân và xử lý sự cố.

3. Thời hạn khắc phục và phương án vận hành dự phòng:

a) Việc khắc phục sự cố phải bảo đảm thời gian nhanh nhất, hạn chế tối đa ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính;

b) Trường hợp sự cố phức tạp, kéo dài gây gián đoạn hoạt động của Hệ thống, Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia có trách nhiệm thông báo cho các cơ quan, đơn vị liên quan và kích hoạt phương án vận hành dự phòng tạm thời nhằm bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân không bị đứt gãy;

c) Sau khi sự cố được khắc phục, Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia chủ trì phối hợp đối soát dữ liệu, khôi phục hoạt động bình thường của Hệ thống.

Chương VII

BẢO ĐẢM AN NINH MẠNG HỆ THỐNG THÔNG TIN

Điều 21. Bảo đảm an ninh mạng hệ thống thông tin theo cấp độ

1. Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia có trách nhiệm tổ chức triển khai các biện pháp bảo đảm an ninh mạng hệ thống thông tin theo cấp độ được cấp có thẩm quyền phê duyệt; thực hiện giám sát an ninh mạng, quản lý truy cập, kiểm soát tài khoản và bảo vệ dữ liệu của Hệ thống theo quy định.

2. Thực hiện bảo vệ Hệ thống theo quy định của pháp luật và hướng dẫn, tiêu chuẩn, quy chuẩn an ninh mạng.

3. Định kỳ đánh giá hiệu quả của các biện pháp bảo đảm an ninh mạng, báo cáo lãnh đạo Bộ điều chỉnh nếu cần thiết.

4. Các cơ quan, đơn vị tại địa phương cấp tỉnh/thành phố, cấp xã/phường/đặc khu khi truy cập và khai thác Hệ thống có trách nhiệm sử dụng đúng mục đích, tuân thủ các quy định về quản lý tài khoản, bảo mật thông tin, không thực hiện các hành vi gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh của Hệ thống.

5. Không sao chép, trích xuất, lưu trữ hoặc chia sẻ dữ liệu ra các hệ thống, thiết bị hoặc môi trường ngoài phạm vi cho phép.

6. Hệ thống thực hiện ghi nhật ký truy cập, khai thác, xử lý dữ liệu đầy đủ, liên tục và tự động để phục vụ công tác giám sát, kiểm tra và truy vết khi cần thiết theo đúng quy định. Các hành vi vi phạm quy định về an ninh mạng sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Trách nhiệm của các bên khi xảy ra sự cố an ninh mạng:

1. Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia có trách nhiệm chủ trì tổ chức kiểm tra, xác định nguyên nhân, thực hiện các biện pháp khắc phục và báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

2. Các địa phương có trách nhiệm phối hợp cung cấp thông tin, dữ liệu, nhật ký hệ thống liên quan; thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ dữ liệu của địa phương và báo cáo kịp thời cho cơ quan quản lý hệ thống.

Chương VIII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia

1. Giám sát, quản lý, vận hành, bảo trì, nâng cấp Hệ thống và triển khai phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ đã được phê duyệt.

2. Bảo đảm hạ tầng lưu trữ, xử lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC và dịch vụ công trực tuyến trên môi trường điện tử.

3. Theo dõi, duy trì và bảo đảm việc kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu giữa Hệ thống với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Thực hiện việc giám sát, theo dõi tình hình đồng bộ dữ liệu giữa Cổng

Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế.

5. Hướng dẫn sử dụng Hệ thống cho các đơn vị có liên quan.

6. Triển khai điện tử hóa quy trình xử lý hồ sơ, thực hiện thiết lập, điều chỉnh, cập nhật hoặc ngừng cung cấp dịch vụ công trên Hệ thống theo yêu cầu hợp lệ của cơ quan có trách nhiệm.

7. Đầu mối theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này; tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện để báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

8. Đầu mối thực hiện báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

9. Phối hợp với Văn phòng Bộ và các đơn vị liên quan trong việc đề xuất, tham mưu triển khai, nâng cấp, hoàn thiện các chức năng của Hệ thống, bảo đảm đáp ứng yêu cầu thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

10. Tổng hợp nhu cầu kinh phí triển khai, nâng cấp, hoàn thiện các chức năng của Hệ thống sau khi rà soát về chuyên môn, kỹ thuật, gửi Vụ Kế hoạch - Tài chính để tổng hợp chung, cân đối trong dự toán ngân sách nhà nước và kế hoạch đầu tư công của Bộ Y tế.

Điều 24. Văn phòng Bộ

1. Theo dõi, tổng hợp, đánh giá tình hình giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị trên Hệ thống, báo cáo Lãnh đạo Bộ để phục vụ công tác chỉ đạo điều hành; đôn đốc các Đơn vị thuộc Bộ giải quyết hồ sơ đúng quy định, theo dõi tình hình đúng hạn/quá hạn và tổng hợp, báo cáo định kỳ/đột xuất theo quy định.

2. Phối hợp với các đơn vị có TTHC công khai TTHC lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

3. Đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng phản ánh kiến nghị của Chính phủ về tình hình giải quyết TTHC trên Hệ thống, phân loại và chuyển tới các đơn vị chuyên môn trả lời; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp nội dung trả lời để trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định.

4. Văn phòng Bộ phối hợp với các Vụ, Cục và Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia trong tái cấu trúc TTHC, chuẩn hóa quy trình, thành phần hồ sơ.

Điều 25. Vụ Kế hoạch - Tài chính

Tham mưu cho Lãnh đạo Bộ Y tế bố trí kinh phí cho việc duy trì, quản lý, vận hành, bảo trì, nâng cấp Hệ thống và các hoạt động khác có liên quan.

Điều 26. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Bộ (các Cục/Vụ) tham gia tiếp nhận giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC (thụ lý hồ sơ) trên Hệ thống

1. Thủ trưởng đơn vị chủ động đề xuất triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; tổ chức thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ trong tiếp nhận hồ sơ trực tiếp; thường xuyên theo dõi, đôn đốc xử lý hồ sơ trên Hệ thống; tổng hợp

báo cáo kết quả giải quyết hồ sơ; thực hiện lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử theo quy định và chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến; tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan TTHC; bảo đảm hồ sơ được cập nhật đầy đủ tình trạng và kết quả xử lý trên Hệ thống.

3. Chịu trách nhiệm về nội dung, tính chính xác và tính hợp pháp của toàn bộ nội dung nghiệp vụ, bao gồm: quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực quản lý, cơ quan thực hiện, các vị trí xử lý, người có thẩm quyền ký, thời hạn giải quyết, kết quả thực hiện và các yêu cầu về khai thác, chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu. Sau khi hoàn thiện, gửi Văn phòng Bộ để kiểm soát quy trình nội bộ; đồng thời phối hợp với Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia để xây dựng, cấu hình và kiểm thử quy trình điện tử trên cơ sở quyết định quy trình nội bộ đã được phê duyệt.

4. Công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị; công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và các cá nhân có liên quan có trách nhiệm sử dụng tài khoản được cấp trên Hệ thống để xử lý hồ sơ, bảo mật thông tin; phối hợp xử lý hồ sơ giấy và điện tử, thực hiện đúng quy trình, quy định trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

5. Thực hiện theo đúng Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC (Bộ phận Một cửa) của Bộ ban hành.

6. Tiếp nhận các ý kiến phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến các Dịch vụ công thuộc thẩm quyền giải quyết, kịp thời phản ánh về Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia để khắc phục.

Điều 27. UBND các tỉnh, thành phố

1. Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh/thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp với Bộ Y tế trong việc triển khai, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế với Hệ thống cấp tỉnh theo quy định.

2. Phối hợp với Bộ Y tế tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

3. Phối hợp xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình khai thác và sử dụng Hệ thống, bảo đảm việc giải quyết TTHC được thông suốt, hiệu quả.

4. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan cử đầu mối kỹ thuật phụ trách việc quản trị, khai thác và hỗ trợ sử dụng Hệ thống thuộc phạm vi quản lý; phối hợp với đơn vị quản lý vận hành hệ thống của Bộ trong quá trình triển khai, xử lý sự cố và bảo đảm hệ thống hoạt động thông suốt.

Điều 28. UBND cấp xã

1. Tổ chức hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực y tế trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định.

2. Phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp

tỉnh/thành phố và các đơn vị thuộc Bộ Y tế trong việc xử lý, giải quyết các hồ sơ TTHC có liên quan, bảo đảm đúng quy trình, thời hạn theo quy định.

3. Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến, tra cứu thông tin và nhận kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống.

4. Kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng Hệ thống để các cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý và hoàn thiện hệ thống.

Điều 29. Đơn vị cung cấp Hệ thống

1. Tổ chức thực hiện nghiêm túc các quy định tại Quy chế này, đồng thời xây dựng và tổ chức thực hiện Quy chế nội bộ để hệ thống hoạt động an toàn, liên tục; bảo đảm tuyệt đối an toàn, an ninh mạng của toàn bộ hệ thống.

2. Quản lý và bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin của các tổ chức, cá nhân và thông tin hồ sơ TTHC trên Hệ thống. Toàn bộ các thông tin, dữ liệu trên Hệ thống nghiêm cấm việc sao chép, sử dụng các thông tin, dữ liệu trên Hệ thống khi chưa được cấp có thẩm quyền cho phép bằng văn bản.

3. Bố trí nhân sự trực giám sát hoạt động của hệ thống 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần. Phối hợp kịp thời với Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia khi xảy ra sự cố trên Hệ thống để phối hợp xử lý, khắc phục sự cố; chịu trách nhiệm đối với các sự cố phát sinh do lỗi kỹ thuật thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ theo hợp đồng và quy định của pháp luật.

Điều 30. Điều khoản thi hành

1. Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia chủ trì tổ chức, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc thực hiện Quy chế này.

2. Các điều khoản tham chiếu đến các văn bản quy phạm pháp luật trong Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản mới; đồng thời giao Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia chủ trì rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung Quy chế khi cần thiết.

3. Chánh Văn phòng Bộ, Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai, quán triệt việc thực hiện Quy chế này đến các phòng, ban, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh qua Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

BỘ Y TẾ

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

PHỤ LỤC
Các biểu mẫu trong quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3174/QĐ-BYT ngày 12 tháng 10 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Y tế)

STT	Mẫu số	Tên mẫu
1	Mẫu số 01	Mẫu văn bản đăng ký/thay đổi tài khoản quản trị
2	Mẫu số 02	Mẫu văn bản đề nghị cấp/cập nhật/thu hồi quyền tài khoản nghiệp vụ

Yêu cầu:

- Các biểu mẫu trong phụ lục này phải được cập nhật và có thể tải về trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế;

- Trường hợp áp dụng biểu mẫu điện tử thì phải được ký số đầy đủ theo quy định.

Mẫu số 01

(Áp dụng đối với Sở Y tế/Trung tâm Phục vụ hành chính công – đăng ký tài khoản quản trị cấp sở tại địa phương)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số:…….. V/v đăng ký tài khoản quản trị	*……, ngày tháng năm*

Kính gửi: Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia - Bộ Y tế.

Căn cứ Quyết định số ……../ QĐ-BYT ngày …/…/2026 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Quy chế quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế.

Đơn vị: …… đăng ký cấp tài khoản sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế, cụ thể như sau:

1. Loại yêu cầu:

☐ Đăng ký lần đầu ☐ Đăng ký thay đổi[1]

2. Thông tin về người sử dụng tài khoản quản trị:

- Họ và tên: ……
- Chức vụ: ……
- Đơn vị đang công tác *(ghi rõ đến tên phòng, ban, đơn vị)*: ……
- Tên Tài khoản: ……
- Mã định danh cá nhân: ……
- Số điện thoại cơ quan: ……
- Số điện thoại di động: ……
- Địa chỉ email công vụ: ……

Đề nghị Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia xem xét cấp/thay đổi tài khoản quản trị cấp cơ sở trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế./.

……, ngày tháng năm
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ
(Ký tên, đóng dấu)

[1] Đối với trường hợp đăng ký thay đổi, Hệ thống tự động thu hồi quyền quản trị cấp cơ sở của tài khoản đã được cấp quyền trước đó của cơ quan, đơn vị.

[2] Cơ quan đề nghị chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin cung cấp và việc quản lý, sử dụng tài khoản theo đúng quy định về bảo mật và an toàn thông tin.

Mẫu số 02

(Mẫu Văn bản đề nghị cấp/cập nhật/thu hồi quyền tài khoản nghiệp vụ)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số:…….. V/v đề nghị cấp/cập nhật/thu hồi quyền tài khoản nghiệp vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế	*……, ngày tháng năm*

Kính gửi: Sở Y tế/Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Căn cứ Quyết định số ……../ QĐ-BYT ngày …/…/2026 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Quy chế quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế.

Đơn vị: …… đề nghị thực hiện cấp/cập nhật/thu hồi quyền tài khoản nghiệp vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế, cụ thể theo danh sách:

STT	Họ và tên	Ngày sinh	Giới tính	Số điện thoại	Đơn vị (phòng/ban)	Vị trí/ Chức vụ	Số CCCD
1							
2							

Đề nghị Sở Y tế/Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp quyền tài khoản nghiệp vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế./.

……, ngày tháng năm

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ

(Ký tên, đóng dấu)