

Số: *09* /2019/QĐ-UBND

Quảng Ninh, ngày *13* tháng 02 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng
Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29/11/2005;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số Quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/20/2017 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 28/9/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh về việc tăng cường triển khai, cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên địa bàn tỉnh;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tại Tờ trình số 76/TTPVHCC-KHTH ngày 22/01/2019; báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 08/BC-STP ngày 17/01/2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Công dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2019.

Điều 3. Các Ông (bà): Chánh Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Cục Kiểm tra VBQPPL – Bộ Tư pháp (b/c);
- TT. Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3 (thực hiện);
- Các tổ chức và Đoàn thể tỉnh;
- V0-3, KSTT, TH4,6;
- Lưu: VT, XD6.

N.10-QĐ.01-07

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Đức Long

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 09/2019/QĐ-UBND
ngày 13 tháng 02 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các Sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là cơ quan thực hiện thủ tục hành chính); Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện; cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia thực hiện dịch vụ công.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. *Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ninh* (sau đây viết tắt là Hệ thống một cửa điện tử) là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh; được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối tích hợp với Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

2. *Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh* (sau đây viết tắt là Cổng dịch vụ công) là cổng truy cập duy nhất, tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống một cửa điện tử.

3. *Dịch vụ công trực tuyến* là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng theo quy định tại khoản 4, Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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 các cơ quan nhà nước.

a) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ

các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

b) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

c) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

d) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

4. *Người sử dụng* là các tổ chức, cá nhân sử dụng Cổng dịch vụ công và dịch vụ công trực tuyến để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ phục vụ yêu cầu của tổ chức, cá nhân đó.

5. *Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến* là các Sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh có thẩm quyền tiếp nhận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng theo quy định của pháp luật (Sau đây viết tắt là cơ quan cung cấp dịch vụ).

Điều 4. Tên miền truy cập Cổng dịch vụ công

Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh có tên miền truy cập là <http://dichvucong.quangninh.gov.vn>.

Điều 5. Vai trò của Cổng dịch vụ công

1. Cổng dịch vụ công có vai trò tích hợp thông tin dịch vụ công trực tuyến và thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính. Cung cấp cho tổ chức, cá nhân về danh mục và thông tin về các dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ tra cứu, trao đổi thông tin, giám sát tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; công khai kết quả xử lý thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị.

2. Cổng dịch vụ công cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng; cung cấp chức năng tạo tài khoản và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính; tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính, dữ liệu về hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ; tổng hợp, thống kê việc tiếp nhận hồ sơ, tình hình giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền; trả lời các câu hỏi có nội dung hỏi về cơ chế, chính sách, tìm hiểu cơ hội đầu tư, thủ tục hành chính và các thông tin liên

quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính với mục tiêu tạo điều kiện tối đa để các tổ chức, cá nhân được đối thoại với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. Thông tin đăng tải trên Cổng dịch vụ công là thông tin chính thống của cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ninh trên môi trường mạng.

Điều 6. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, quản lý thông tin trên internet, pháp luật về sở hữu trí tuệ, báo chí, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định quản lý khác của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cũng như các quy định quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh.

2. Các thông tin được cung cấp trên Cổng dịch vụ công cần phải đúng, đủ, rõ ràng và kịp thời, cập nhật liên tục dựa trên các quy định hiện hành. Các thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện cho việc sử dụng; đảm bảo tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình xử lý.

3. Cổng dịch vụ công phải tích hợp, kết nối với Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh đã có và Hệ thống các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 do các Bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

4. Cổng dịch vụ công đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày trên mạng Internet; đồng thời bảo đảm thông tin và dịch vụ công trực tuyến luôn được cập nhật đầy đủ, chính xác, sẵn sàng, có thể truy cập mọi lúc.

Điều 7. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh

Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29/6/2006 và Điều 9 Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005.

Chương II

CUNG CẤP THÔNG TIN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 8. Thông tin chủ yếu trên Cổng dịch vụ công

Cổng dịch vụ công có những thông tin sau:

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

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến chia theo 3 cấp chính quyền: cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

b) Danh mục các dịch vụ công, các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và mức độ của dịch vụ của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính. Các dịch vụ được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện

cho việc khai thác sử dụng. Đối với mỗi dịch vụ, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ các bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và trách nhiệm của mỗi bên có liên quan, trong đó quy định rõ nội dung chi tiết để thực hiện thủ tục hành chính gồm: trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời gian giải quyết; đối tượng thực hiện; cơ quan giải quyết thủ tục; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (nếu có); căn cứ pháp lý.

c) Tên mỗi dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến được đặt đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng được quy định trong danh mục thủ tục hành chính được công bố theo Quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

2. Thông tin, báo cáo thống kê về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Tổng hợp xử lý hồ sơ theo tháng, theo năm; số lượng hồ sơ đã tiếp nhận, số lượng hồ sơ đã giải quyết của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính; tổng hợp kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo tháng, theo năm của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, trong đó chia ra hồ sơ được giải quyết đúng hạn, hồ sơ giải quyết trễ hạn.

b) Thông tin, báo cáo thống kê số lượng hồ sơ thủ tục hành chính nộp trực tuyến, giao dịch qua mạng theo phương thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tin tức, sự kiện nổi bật, gồm: các tin, bài về hoạt động, các vấn đề liên quan trong mọi lĩnh vực của các ngành, địa phương và của tỉnh.

Điều 9. Các chức năng hỗ trợ trên Cổng dịch vụ công

1. Cổng dịch vụ công có chức năng hỗ trợ tìm kiếm, tra cứu, liên kết, cụ thể:

a) Cổng dịch vụ công cho phép tìm kiếm, tra cứu thủ tục hành chính, thông tin về thủ tục hành chính, thông tin về hồ sơ và thực trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Cổng dịch vụ công cung cấp đầy đủ, chính xác các đường liên kết đến Cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Ninh để cập nhật các tin tức, sự kiện nổi bật quy định tại khoản 3, Điều 8 Quy chế này; liên kết đến Cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền để tra cứu, tìm kiếm văn bản, tư liệu của các cơ quan Trung ương, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân và các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh Quảng Ninh; liên kết đến website của các cơ quan khác.

2. Chức năng hỏi đáp và tiếp nhận thông tin phản hồi: cung cấp chức năng cho phép người sử dụng gửi câu hỏi, ý kiến trực tiếp đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý và tiếp nhận thông tin phản hồi từ các cơ quan, đơn vị đó.

3. Chức năng cung cấp dịch vụ bưu chính công ích: cung cấp chức năng cho phép người sử dụng đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu nộp hồ sơ và nhận kết quả thủ tục hành chính qua đường bưu chính.

4. Chức năng cho phép người sử dụng đánh giá sự hài lòng về tiến độ, chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

5. Các chức năng khác theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 8 của Quy chế này: Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm cập nhật, sửa đổi, bổ sung tên cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính theo quyết định của cấp có thẩm quyền trên cơ sở đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đối với đơn vị cấp tỉnh hoặc Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố đối với đơn vị cấp huyện, cấp xã. Thời hạn cập nhật không quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố có yêu cầu bằng văn bản.

2. Đối với thông tin quy định tại điểm b, điểm c khoản 1, Điều 8 của Quy chế này:

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm cập nhật, sửa đổi, bổ sung danh mục, nội dung chi tiết các dịch vụ công, các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và mức độ của dịch vụ của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính theo Quyết định công bố của cấp có thẩm quyền trên cơ sở đề nghị của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

Thủ tục hành chính cấp tỉnh do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện; thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã do Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp huyện thực hiện.

b) Thời hạn cập nhật, sửa đổi, bổ sung thông tin không quá 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu bằng văn bản của cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

Cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm rà soát, gửi thông tin yêu cầu cập nhật cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chậm nhất 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi Quyết định công bố thủ tục hành chính của cấp có thẩm quyền có hiệu lực thi hành.

3. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 8 của Quy chế này được cập nhật tự động thường xuyên, liên tục trên cơ sở dữ liệu của Công thông tin điện tử tỉnh và Hệ thống một cửa điện tử.

Điều 11. Lưu trữ thông tin

Việc lưu trữ thông tin của Cổng dịch vụ công được thực hiện theo quy định pháp luật của Nhà nước về Lưu trữ và các quy định quản lý nhà nước khác có liên quan.

Chương III

QUY ĐỊNH VỀ CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 12. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Cơ quan cung cấp dịch vụ có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật trong quá trình xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

b) Mỗi dịch vụ công trực tuyến được gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng; công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.

c) Các cơ quan cung cấp dịch vụ giải quyết các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhanh chóng, chính xác, thuận lợi, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân; tuyệt đối không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.

d) Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân.

đ) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn, bảo mật và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công

a) Các cơ quan cung cấp dịch vụ căn cứ hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông thường xuyên chủ động thực hiện việc rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết sau khi Quyết định công bố thủ tục hành chính mới, thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung của cấp có thẩm quyền được ban hành để xác định và đăng ký danh mục, mức độ của từng dịch vụ công trực tuyến do đơn vị cung cấp với Sở Thông tin và Truyền thông đảm bảo 100% thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt từ mức độ 2 trở lên. Đối với thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, cơ quan cung cấp dịch vụ phải xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo nguyên tắc xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến. Việc nâng cấp dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 lên mức độ 4 phải căn cứ vào nhu cầu người dùng trên cơ sở kết quả thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến đạt tối thiểu 30% trong tổng số hồ sơ trở lên và có nội dung thủ tục đáp ứng tiêu chí thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được quy định tại Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, thống nhất với các cơ quan cung cấp dịch vụ trong việc xác định thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến, mức độ cung cấp của từng dịch vụ; thẩm định, chuẩn hóa thông tin nội dung dịch vụ công trực tuyến và quy trình xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo đăng ký của cơ quan cung cấp dịch vụ. Thời hạn thực hiện chậm nhất 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đăng ký của cơ quan cung cấp dịch vụ.

b) Cập nhật, đăng tải dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị

xã, thành phố có trách nhiệm chỉ đạo cập nhật chính xác, đầy đủ, kịp thời dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan cung cấp dịch vụ theo trách nhiệm cập nhật quy định tại điểm a, khoản 2, Điều 10 của Quy chế này trên cơ sở yêu cầu bằng văn bản của Sở Thông tin và Truyền thông.

Điều 13. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Nộp hồ sơ trực tuyến

a) Người sử dụng có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến truy cập vào Cổng dịch vụ công để đăng ký tài khoản lần đầu hoặc đăng nhập tài khoản hợp lệ để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

b) Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc scan từ bản chính (không phải chứng thực) gửi đính kèm với dịch vụ công đã chọn.

2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến

a) Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của cơ quan cung cấp dịch vụ có trách nhiệm kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để bắt đầu tính thời gian tiếp nhận hồ sơ theo quy định được tính từ giờ làm việc kế tiếp.

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của cơ quan cung cấp dịch vụ phải tiếp nhận hồ sơ; đồng thời hệ thống tự động gửi thông báo đã nhận hồ sơ và thời hạn giải quyết hồ sơ cho người sử dụng biết qua Cổng dịch vụ công, tin nhắn SMS đến điện thoại và email của người sử dụng.

c) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ về nội dung, thành phần hồ sơ; chưa nộp phí, lệ phí (trường hợp yêu cầu nộp trước) theo quy định thì cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến sử dụng phiếu hướng dẫn đã được cài đặt sẵn trên hệ thống để gửi hướng dẫn cho người sử dụng hoàn thiện hồ sơ, nộp phí, lệ phí theo quy định; đồng thời có hướng dẫn đầy đủ, cụ thể (qua điện thoại) để người sử dụng bổ sung hồ sơ theo yêu cầu.

3. Thủ lý, giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

a) Các cán bộ của cơ quan cung cấp dịch vụ trong quy trình giải quyết dịch vụ công trực tuyến thực hiện xử lý, giải quyết hồ sơ trực tuyến đã được tiếp nhận đảm bảo đúng theo các bước trong quy trình đã được xây dựng và chuẩn hóa đối với từng dịch vụ công trực tuyến và các quy định khác có liên quan.

b) Thời điểm bắt đầu giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được tính từ thời điểm hồ sơ nộp trực tuyến của người sử dụng được tiếp nhận. Thời hạn giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến không vượt quá thời gian quy định của thủ tục hành chính tương ứng đã được cấp có thẩm quyền quyết định.

4. Tra cứu tình trạng hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

a) Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ bao gồm:

- Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <http://dichvucong.quangninh.gov.vn>

- Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS) điện thoại.

- Tra cứu trực tiếp tại bộ phận cán bộ của cơ quan cung cấp dịch vụ làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã.

- Tra cứu qua Tổng đài hành chính công 1900558826.

b) Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến thường xuyên, liên tục từ các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

c) Người sử dụng có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ bằng cách nhập mã số hồ sơ (mã in sẵn trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

5. Trả kết quả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến; thanh toán phí, lệ phí

a) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, người sử dụng thực hiện việc đổi chiếu hồ sơ gốc tại bộ phận cán bộ của cơ quan cung cấp dịch vụ làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã, nộp phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã.

b) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, việc trả kết quả cho người sử dụng được thực hiện qua hình thức trả kết quả trực tuyến đã được ký số thông qua email của người sử dụng, thông qua chức năng tra cứu kết quả trên Cổng dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện thông qua các công cụ thanh toán trực tuyến, chuyển khoản theo quy định hiện hành của pháp luật.

c) Việc hoàn trả phí, lệ phí đã nộp chỉ áp dụng đối với trường hợp cơ quan cung cấp dịch vụ không hoàn thành dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Đối với trường hợp cơ quan cung cấp dịch vụ đã giải quyết nhưng người sử dụng không nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp, trừ trường hợp pháp luật quy định khác.

Chương IV

QUY ĐỊNH VỀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÂU HỎI TRÊN MỤC HỎI – ĐÁP CỦA CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 14. Điều kiện để tổ chức, cá nhân được tham gia mục Hỏi – Đáp

1. Không vi phạm những hành vi cấm khi tham gia Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Ninh tại Điều 7 Quy chế này.

2. Đối với trường hợp tổ chức, cá nhân đặt câu hỏi không ghi hoặc ghi không đầy đủ, không rõ ràng địa chỉ liên hệ thì được coi là không đủ điều kiện để được tham gia mục Hỏi – Đáp.

Điều 15. Quy định đối với câu hỏi và câu trả lời

1. Nguyên tắc đặt câu hỏi của tổ chức, cá nhân phải đảm bảo các điều kiện sau:

a) Câu hỏi của tổ chức, cá nhân đưa lên phải được soạn thảo dưới dạng chữ tiếng Việt có dấu, không viết tắt, không sử dụng các ký hiệu không được thừa nhận theo quy định, nội dung câu hỏi phải cụ thể, không hỏi chung chung.

b) Phải ghi đầy đủ, chính xác các thông tin bắt buộc sau:

- Đối với người hỏi là tổ chức ghi rõ họ và tên, chức vụ người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền hỏi; số điện thoại; số quyết định (hoặc giấy phép, giấy chứng nhận) thành lập tổ chức; địa chỉ trụ sở chính của tổ chức.

- Đối với người hỏi là cá nhân phải ghi rõ họ và tên, quốc tịch, số chứng minh thư nhân dân (hoặc số thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu), địa chỉ nơi đang sinh sống, học tập, làm việc.

c) Địa chỉ email của tổ chức, cá nhân (nếu có).

2. Câu hỏi quy định tại Quy chế này là những yêu cầu giải đáp của tổ chức, cá nhân trên mục Hỏi – Đáp về các quy định của pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của các ngành, cơ quan, đơn vị, địa phương; các cơ chế, chính sách; thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; tìm hiểu cơ hội đầu tư và các thông tin khác với mục tiêu tạo điều kiện tối đa để các tổ chức, cá nhân được đối thoại với các cơ quan nhà nước, đơn vị thuộc tỉnh.

3. Câu trả lời ghi rõ các thông tin về cơ quan, đơn vị, cá nhân đại diện trả lời, cụ thể: Ghi rõ tên cơ quan, đơn vị trả lời; họ và tên, chức vụ, điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử của lãnh đạo cơ quan, đơn vị hoặc của người được người đứng đầu cơ quan, đơn vị ủy quyền trả lời.

Nội dung câu trả lời cần ngắn gọn, đúng trọng tâm câu hỏi; ghi chính xác số, ký hiệu, trích yếu, ngày tháng năm, tên cơ quan ban hành văn bản quy phạm pháp luật được sử dụng để trả lời.

4. Mục Hỏi – Đáp trên Cổng dịch vụ công không tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến quy định về việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân. Việc hỏi của tổ chức, cá nhân và việc trả lời của các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh theo Quy chế này không bị điều chỉnh bởi Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết đơn thư phản ánh, kiến nghị.

Câu trả lời của các cơ quan, đơn vị chỉ có giá trị tham khảo, không phải là cơ sở pháp lý để giải quyết các quan hệ dân sự, kinh tế và các quan hệ pháp luật khác.

Điều 16. Tiếp nhận, xử lý câu hỏi và thực hiện việc trả lời

1. Việc tiếp nhận câu hỏi trên mục Hỏi - Đáp được thực hiện 24/24h vào tất cả các ngày trong tuần. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu đặt câu hỏi, yêu cầu giải đáp những vấn đề cần quan tâm quy định tại khoản 2, Điều 15 Quy chế này truy cập vào mục Hỏi – Đáp trên Cổng dịch vụ công và thực hiện theo hướng dẫn để gửi câu hỏi đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trả lời.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý câu hỏi của tổ chức, cá nhân

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm làm đầu mối tiếp nhận câu hỏi của tổ chức, cá nhân gửi đến. Chậm nhất 02 (hai) giờ đồng hồ kể từ khi tiếp nhận câu hỏi, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh rà soát nội dung, phân loại câu hỏi chuyển đến cơ quan, đơn vị có đúng thẩm quyền trả lời đối với những câu hỏi có nội dung theo quy định tại khoản 2, Điều 15 Quy chế này, đồng thời gửi tin nhắn thông báo đến người phụ trách theo dõi mục Hỏi - Đáp của cơ quan, đơn vị được chuyển câu hỏi. Trường hợp câu hỏi gửi đến ngoài giờ hành chính các ngày làm việc thì thời điểm tiếp nhận câu hỏi được tính tại thời điểm giờ hành chính kế tiếp.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm phản hồi ngay với tổ chức, cá nhân về việc không tiếp nhận, xử lý đối với nội dung yêu cầu của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 4, Điều 15 Quy chế này.

b) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả lời câu hỏi theo chức năng, nhiệm vụ được giao và phải chịu trách nhiệm về nội dung câu trả lời đó. Thời hạn trả lời kể từ khi tiếp nhận câu hỏi chậm nhất 03 (ba) ngày làm việc đối với các câu hỏi thuộc phạm vi, lĩnh vực hoạt động, thẩm quyền giải quyết của cơ quan; chậm nhất 05 (năm) ngày làm việc đối với những câu hỏi cần sự phối hợp liên ngành để trả lời. Trường hợp đặc biệt, thời gian trả lời tối đa không quá 10 ngày làm việc, nhưng phải có thông tin phản hồi lại với tổ chức, cá nhân.

Đối với câu hỏi chuyển đến không thuộc phạm vi, lĩnh vực hoạt động, thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì chậm nhất 02 (hai) giờ đồng hồ kể từ khi tiếp nhận phải chuyển trả lại cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để xử lý.

c) Trường hợp câu trả lời chưa đáp ứng được yêu cầu, tổ chức, cá nhân có thể hỏi bổ sung.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm chủ trì điều phối câu hỏi của tổ chức, cá nhân; đồng thời theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện của các cơ quan, đơn vị đảm bảo theo quy định tại Quy chế này.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 17. Trách nhiệm thực hiện

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức, viên chức và tổ chức, cá nhân có liên quan quy định tại Điều 2 Quy chế này chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

a) Có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi việc thực hiện Quy chế này của các cơ quan, đơn vị. Định kỳ hằng tháng, hằng quý, hằng năm hoặc đột xuất tổng hợp tình hình thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

b) Thực hiện các nội dung, nhiệm vụ theo quy định tại Điều 10, 12, 13, 16

của Quy chế này.

c) Tổng hợp, thống kê danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị cung cấp trên Cổng dịch vụ công.

d) Tiếp nhận các thông tin phản ánh, kiến nghị, đề xuất, phản hồi từ các tổ chức, cá nhân về việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, mục Hỏi – Đáp trên Cổng dịch vụ công và kịp thời xử lý theo quy định. Trực tiếp hướng dẫn, tuyên truyền các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đa dạng bằng nhiều hình thức như tổ chức các lớp tập huấn, buổi tuyên truyền, qua điện thoại, thư điện tử hoặc khi tổ chức, cá nhân đến Trung tâm thực hiện các thủ tục hành chính trực tiếp. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp quy trình thực hiện các dịch vụ liên quan, kể cả việc tham gia mục Hỏi – Đáp của Cổng dịch vụ công.

đ) Thường xuyên theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật và quy định tại Quy chế này gắn với tổ chức thường xuyên việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Cổng dịch vụ công, đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đối với cán bộ, công chức, viên chức tham gia trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến. Qua theo dõi, giám sát và khảo sát, đánh giá cần kịp thời xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo thẩm quyền đối với các trường hợp vi phạm, chần chừ, khắc phục đối với những tồn tại, hạn chế.

e) Khi xảy ra sự cố đối với Cổng dịch vụ công phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan để được hỗ trợ, khắc phục kịp thời; chủ động tham mưu, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo nâng cấp, bổ sung các chức năng hỗ trợ, tính năng tiện ích trên Cổng dịch vụ công để đảm bảo thuận tiện cho người sử dụng và tính công khai, minh bạch, hiện đại.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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.

b) Thực hiện các nội dung, nhiệm vụ theo quy định tại Điều 10, 12 của Quy chế này.

c) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Định kỳ hằng năm, tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tình hình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

d) Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền, giới thiệu dịch vụ công trực

tuyên để nâng cao nhận thức và khuyến khích, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

d) Bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu trên Cổng dịch vụ công. Bảo đảm cho Cổng dịch vụ công hoạt động an toàn, ổn định, liên tục và được kết nối, tích hợp với Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh; chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp giữa các phần mềm giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành do các Bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị tại tỉnh với Hệ thống một cửa điện tử tỉnh và Cổng dịch vụ công.

e) Hằng năm có kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động Cổng dịch vụ công cho phù hợp với tình hình thực tế; rà soát, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh phương án, biện pháp để phát triển Cổng dịch vụ công cũng như kế hoạch chỉnh sửa, nâng cấp Cổng dịch vụ công đảm bảo đáp ứng yêu cầu chung.

4. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí triển khai các đề án, dự án liên quan đến Cổng dịch vụ công; kinh phí hoạt động hằng năm của Cổng dịch vụ công.

5. Các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

a) Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này thuộc phạm vi, chức năng quản lý của ngành, địa phương. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính của ngành, địa phương; xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, đối với cấp huyện bao gồm thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã; tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

b) Thực hiện các nội dung, nhiệm vụ theo quy định tại Điều 10, 12, 13, 16 của Quy chế này.

c) Thông báo cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh bằng văn bản về thông tin của người phụ trách theo dõi mục Hỏi - Đáp của ngành, địa phương (Họ và tên, chức danh, số điện thoại, địa chỉ email) để liên hệ trong quá trình xử lý câu hỏi của tổ chức, cá nhân trên mục Hỏi - Đáp của Cổng dịch vụ công.

d) Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm quy định trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các quy định tại Quy chế này; có giải pháp nâng cao tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ thuộc thẩm quyền quản lý trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Điều 18. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ hoặc vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý theo quy định.

Điều 19. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có các vấn đề vướng mắc, phát sinh; các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Đức Long