

Số: 24/2020/QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 31 tháng 12 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng
Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Nam**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ 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 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 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ 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 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 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng 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 Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật trong xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 251/TTr-STTTT ngày 18 tháng 12 năm 2020.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 10 tháng 01 năm 2021. Quyết định số 3347/QĐ-UBND ngày 06 tháng 11 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Nam hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, Giám đốc Bưu điện tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục Kiểm soát thủ tục hành chính - VPCP;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ Thông tin & Truyền thông;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- Các tổ chức đoàn thể thuộc tỉnh;
- Đài PTTH, Báo Quảng Nam;
- Công báo tỉnh, Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- VPUBND tỉnh: CPVP, các Phòng, Ban;
- Lưu: VT, KSTTHC (2).Thao.45.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Hồ Quang Bửu



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NAM**

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

QUY CHẾ

Xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /2020/QĐ-UBND ngày / /2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc tổ chức xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Nam theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

2. Đối tượng áp dụng

a) Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh.

b) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; các cơ quan tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi là cơ quan có thẩm quyền).

c) Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại điểm b khoản 2 Điều này (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

d) Các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi là tổ chức, cá nhân).

e) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

f) Ngân hàng và các tổ chức trung gian thanh toán tham gia thực hiện quy trình thu, nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác phục vụ cho việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

g) Các cơ quan, đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ xây dựng, quản lý, vận hành Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh,

các cơ quan, tổ chức cung cấp các phần mềm chức năng được phép tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu điện tử với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Nam là điểm truy cập thống nhất, tập trung trên môi trường mạng, được tích hợp với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và các hệ thống thông tin khác để thực hiện các chức năng: cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, thông tin về dịch vụ công trực tuyến; tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến trên môi trường mạng; tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân và thực hiện các chức năng khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Nam là hệ thống thông tin nội bộ của tỉnh, có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền trên môi trường mạng; được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống quản lý văn bản của tỉnh và Cổng dịch vụ công để cung cấp dịch vụ công trực tuyến, theo dõi tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 3. Yêu cầu đối với Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Nam

1. Là đầu mối cung cấp thông tin, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ tra cứu thông tin, giám sát tình trạng giải quyết thủ tục hành chính và 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.

2. Cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng; cung cấp chức năng đăng nhập một lần (Single-Sign-On) và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính tại Cổng dịch vụ công tỉnh; hỗ trợ xác thực thông tin công dân, doanh nghiệp thông qua việc kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia.

3. Tích hợp với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Nam để cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan được quy định tại điểm b khoản 2 Điều 1 truy cập để giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. 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.

5. 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.

Điều 4. Yêu cầu đối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Nam

Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh là hệ thống thông tin nội bộ hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được sử dụng thống nhất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã và có những chức năng sau:

1. Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân từ Bộ phận Một cửa, Cổng dịch vụ công tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia, tự động sinh mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả.
2. 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.
3. Cung cấp tình trạng giải quyết thủ tục hành chính cho Cổng dịch vụ công tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia để công khai theo quy định của pháp luật.
4. 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; quản lý việc đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

Chương II XÂY DỰNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 5. Xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

Việc xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thực hiện theo các quy định sau:

1. Được xây dựng tập trung, thống nhất để áp dụng chung cho các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy chế này, có tên miền là dichvucong.quangnam.gov.vn với giao diện ngôn ngữ tiếng Việt, e-services.quangnam.gov.vn với giao diện ngôn ngữ tiếng Anh.
2. Bảo đảm tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam, Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Quảng Nam, các tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước và các quy định khác của pháp luật có liên quan.
3. Đáp ứng các yêu cầu hỗ trợ, cập nhật, quản lý, theo dõi, đánh giá, thống kê, tổng hợp, lưu trữ dữ liệu và cung cấp thông tin về việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; các tiêu chí, quy định thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật, quy chuẩn kỹ thuật quốc

gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối trong xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử được quy định tại Thông tư số 18/2019/TT-BTTTT ngày 25 tháng 12 năm 2019 về Ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối Cổng dịch vụ công quốc gia với Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành và Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 về quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

4. Triển khai, ứng dụng các giải pháp xác thực, định danh điện tử phù hợp với mức độ, yêu cầu bảo đảm an toàn cho các giao dịch điện tử trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh. Quy trình xử lý hồ sơ và các chức năng cập nhật, gửi, nhận các thành phần hồ sơ, giấy tờ, các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính phải gắn với cơ chế xác thực điện tử, định danh điện tử, ký số theo quy định của pháp luật và bảo đảm giá trị pháp lý ngang bằng khi tổ chức, cá nhân lựa chọn việc thực hiện thủ tục hành chính thông qua một trong các hình thức: dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích hoặc giao dịch trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

5. Áp dụng các giải pháp công nghệ, tiện ích kỹ thuật trong thiết kế, xây dựng hệ thống phần cứng, phần mềm để tối ưu hóa, tăng tốc độ xử lý, truyền tải thông tin, dữ liệu, đáp ứng yêu cầu xử lý hồ sơ thủ tục hành chính.

6. Xây dựng, kết nối, tích hợp với các trang mạng xã hội, các phần mềm ứng dụng cho thiết bị di động thông minh để đa dạng hóa các hình thức cung cấp, chia sẻ thông tin, thực hiện giao dịch trực tuyến thay cho giao dịch trực tiếp với tổ chức, cá nhân đã được pháp luật quy định.

Điều 6. Nâng cấp Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thường xuyên được rà soát, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh cho phép nâng cấp trong các trường hợp sau:

a) Để đáp ứng yêu cầu của văn bản quy phạm pháp luật hoặc chỉ đạo của Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

b) Khi có các giải pháp công nghệ, tiện ích kỹ thuật mới, cần thiết được áp dụng hoặc để đáp ứng các yêu cầu thay đổi theo các tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin của Chính phủ và Bộ Thông tin và Truyền thông.

c) Qua tổng hợp các vướng mắc, đề xuất, kiến nghị của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính và các tổ chức, cá nhân có liên quan nhằm tăng cường sự dễ dàng, tính tiện lợi trong quá

trình thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

2. Sau khi được Ủy ban nhân dân tỉnh chấp thuận, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm xây dựng đề án nâng cấp và dự toán kinh phí thực hiện việc nâng cấp quy định tại Điều này, trình Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Tùy theo tính chất, quy mô đề án, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính có trách nhiệm thẩm định đề án, dự toán kinh phí nâng cấp và tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí thực hiện nâng cấp Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu giữa các hệ thống thông tin

1. Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu với Cổng dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu quốc gia, Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của Chính phủ, Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các bộ, ngành Trung ương, Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các tiêu chuẩn kỹ thuật quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu quy định tại khoản 1 Điều này trên cơ sở đề xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định của pháp luật.

3. Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với các thủ tục hành chính đang thực hiện trên các phần mềm giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành của các bộ, ngành Trung ương có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để liên hệ, phối hợp với Bộ chuyên ngành thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Bưu điện tỉnh Quảng Nam có trách nhiệm kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu trên hệ thống thông tin điện tử của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam về gửi, nhận hồ sơ, kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích (sau đây viết tắt là Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg) và Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày

23/6/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

5. Các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên địa bàn được pháp luật giao tham gia giải quyết các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các cấp chính quyền địa phương, các tổ chức cung ứng dịch vụ công và các cơ quan, tổ chức khác có nhu cầu thực hiện liên thông thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của các cấp chính quyền địa phương có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu trên các hệ thống thông tin, phần mềm giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

Điều 8. Xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến

1. Các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các cấp chính quyền địa phương được xây dựng, triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với các Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ chuyên ngành, các dịch vụ trực tuyến của các tổ chức cung ứng dịch vụ công và các cơ quan, tổ chức khác theo quy định tại Điều 7 Quy chế này.

2. Việc xây dựng, triển khai mới các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của tỉnh trên Cổng dịch vụ công tỉnh được thực hiện theo quy trình sau:

a) Định kỳ hàng năm, các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm rà soát, lập danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý đáp ứng các tiêu chí đánh giá về sự phù hợp với thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tại Phụ lục X ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP); đồng thời lựa chọn, lập danh mục thủ tục hành chính đề nghị xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo hướng dẫn tại khoản 1 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (sau đây viết tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP); gửi Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp.

b) Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp danh mục thủ tục hành chính đề xuất xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến; xây dựng chương trình, kế hoạch tổng thể việc tổ chức xây dựng dịch vụ công trực tuyến hàng năm của tỉnh; đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt theo hướng dẫn tại khoản 2 và khoản 3 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

c) Trên cơ sở chương trình, kế hoạch được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ đơn giản hóa thủ tục

hành chính theo hướng dẫn tại điểm a khoản 4 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, cụ thể như sau:

Thực hiện việc rà soát, xây dựng phương án đơn giản hóa các thủ tục hành chính đã đề nghị; trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản quy phạm pháp luật để sửa đổi, bổ sung các nội dung quy định về quy trình thực hiện thủ tục hành chính, cách thức nộp hồ sơ và các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ (nếu cần thiết).

Xây dựng quy trình thực hiện chi tiết của từng thủ tục hành chính, trong đó bao gồm các biểu mẫu văn bản, hồ sơ; cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả; cách thức khai thác các thành phần hồ sơ thay thế thông qua các nguồn cơ sở dữ liệu đã sẵn sàng tích hợp, chia sẻ trong quá trình giải quyết; cách thức giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ; cách thức thanh toán phí, lệ phí.

d) Trên cơ sở các quy trình thực hiện thủ tục hành chính chi tiết tại điểm c Khoản này, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổng hợp, xây dựng các quy trình điện tử, đề xuất giải pháp công nghệ, tiện ích kỹ thuật, giải pháp định danh, xác thực điện tử, ký số, chứng thực chữ ký số; tổng hợp đề án triển khai các dịch vụ công trực tuyến và dự toán kinh phí thực hiện, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

e) Tùy theo tính chất, quy mô đề án, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm thẩm định đề án, dự toán kinh phí và tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí xây dựng, triển khai mới các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật.

f) Tổ chức xây dựng các dịch vụ công trực tuyến đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, chạy thử nghiệm và cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo hướng dẫn tại khoản 4 và khoản 5 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Điều 9. Bảo đảm năng lực hạ tầng công nghệ thông tin cho Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được bảo đảm các điều kiện về năng lực hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành, khai thác, sử dụng trong phạm vi toàn tỉnh, đáp ứng yêu cầu ổn định, liên tục, thông suốt, nhanh chóng, thuận lợi; đáp ứng yêu cầu về tốc độ xử lý, truyền tải thông tin, dữ liệu điện tử, giữa các cơ quan, các bước giải quyết thủ tục hành chính.

Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh giải pháp bảo đảm năng lực hạ tầng công nghệ thông tin; ưu tiên giải pháp thuê dịch vụ hạ tầng công nghệ thông tin.

2. Kinh phí xây dựng, vận hành, duy trì, nâng cấp, hoàn thiện Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước. Việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Chương III

QUY ĐỊNH CUNG CẤP, SỬ DỤNG, TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ, CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 10. Đăng ký tài khoản

1. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Cổng dịch vụ công để đăng ký tài khoản giao dịch điện tử (hoặc sử dụng tài khoản giao dịch điện tử đã đăng ký tại Cổng dịch vụ công quốc gia) để thực hiện giao dịch đối với các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công theo quy định.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã đăng ký.

Điều 11. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công đăng nhập vào địa chỉ Cổng dịch vụ công để thao tác gửi hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận.

2. Trường hợp mức độ bảo đảm xác thực khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trực tuyến yêu cầu cao hơn so với mức độ bảo đảm xác thực khi đăng nhập vào Cổng dịch vụ công thì tổ chức, cá nhân thực hiện theo yêu cầu cụ thể của hệ thống.

3. Hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính phải kê khai đầy đủ các mẫu đơn, tờ khai điện tử, kèm theo đầy đủ thành phần thủ tục hồ sơ theo yêu cầu của từng dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

4. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến trên Cổng dịch vụ công được các cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo hình thức cấp bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, tài liệu theo quy định tại Điều 10 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (sau đây viết tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP).

Điều 12. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Cổng dịch vụ công tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra tự động về mặt kỹ thuật. Nếu hồ sơ đã đủ các thành phần và bảo đảm về mặt kỹ thuật thì phản hồi tự động xác nhận tổ chức, cá nhân đã gửi thành công và thông báo về thời điểm tiếp nhận chính thức hồ sơ.

2. Công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được phân công tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến tiến hành kiểm tra hồ sơ điện tử

của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Nội dung kiểm tra hồ sơ bao gồm:

a) Kiểm tra tính chính xác của thông tin tại mẫu đơn, tờ khai và thành phần hồ sơ kèm theo thông qua việc khai thác thông tin, dữ liệu tại các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu đã được các cơ quan có thẩm quyền kết nối, chia sẻ thông tin cho Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

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

3. Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, công chức, viên chức tiếp nhận, cấp mã hồ sơ thủ tục hành chính và xử lý hồ sơ theo quy trình quy định tại Chương III Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định của pháp luật có liên quan. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa đúng quy định, công chức, viên chức thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công hoặc các kênh thông tin liên hệ do tổ chức, cá nhân cung cấp để hướng dẫn đầy đủ, cụ thể một lần cho tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu.

4. Công chức, viên chức thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

Điều 13. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ trên Cổng dịch vụ công theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. 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 Cổng dịch vụ công;

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

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

Điều 14. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công hoặc bằng cách thức khác theo quy định của pháp luật.

2. Thời điểm, mức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) thực hiện theo Luật Phí, lệ phí và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

3. Chứng từ nộp ngân sách nhà nước có chữ ký số của ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và thông tin đã trích nộp vào ngân sách Nhà nước thành công được gửi cho người nộp ngân sách Nhà nước, cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức liên quan (nếu có) để thực hiện các bước tiếp theo trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Chứng từ được sử dụng để trao đổi thông tin giữa các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, người nộp nghĩa vụ tài chính và các ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện theo quy định pháp luật về thủ tục hành chính trong lĩnh vực Kho bạc Nhà nước.

5. Phí dịch vụ thanh toán trực tuyến thực hiện theo quy định của các ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Điều 15. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính

1. Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh bao gồm:

a) Tra cứu trực tuyến trên Cổng dịch vụ công thông qua mã hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Tra cứu thông qua mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS) điện thoại;

d) Tra cứu trực tiếp tại các quầy giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

2. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính thông qua chức năng tra cứu trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

Điều 16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Cơ quan có thẩm quyền trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản giấy (hoặc hình thức khác) 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 tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công hoặc gửi qua thư điện tử do tổ chức, cá nhân cung cấp.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử của cơ quan có thẩm quyền có giá trị pháp lý như kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng văn bản giấy.

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử phải bảo đảm:

- a) Phản ánh đầy đủ các nội dung kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định;
- b) Có chữ ký số của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính;
- c) 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.

Điều 17. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng dịch vụ công

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản để thực hiện các giao dịch trên Cổng dịch vụ công được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng dịch vụ công.

2. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng dịch vụ công giúp lưu giữ các thông tin hoặc đường dẫn tới các thông tin:

a) Thông tin cơ bản về doanh nghiệp trên cơ sở cung cấp thông tin từ Cơ sở dữ liệu doanh nghiệp hoặc thông tin cơ bản về công dân trên cơ sở cung cấp thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đã được các cơ quan có thẩm quyền thực hiện kết nối thành công để chia sẻ dữ liệu;

b) Các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã được tiếp nhận và giải quyết thành công, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan có thẩm quyền có sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử để thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

3. Các thông tin được lưu giữ tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng dịch vụ công được phân tích tự động, hỗ trợ tổ chức, cá nhân:

- a) Tự động điền các thông tin tại các biểu mẫu điện tử;
- b) Hỗ trợ, thông báo, gợi ý việc thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến người sử dụng phù hợp với nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

4. Việc quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân thực hiện theo các quy định về quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định của pháp luật có liên quan.

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

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

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử 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. 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.

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

1. Việc thực hiện chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy được thực hiện thông qua tính năng sẵn có của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công, đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Văn bản giấy được chuyển đổi từ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử (sau đây gọi tắt là văn bản chuyển đổi) đáp ứng các điều kiện theo quy định tại khoản 2 Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và bao gồm mã QR do Hệ thống thông tin một cửa điện tử cung cấp tự động để phục vụ cho nhu cầu tra cứu hồ sơ thủ tục hành chính cụ thể, được quy định thống nhất theo Biểu mẫu kèm theo Quy chế này.

3. Văn bản chuyển đổi được Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh cung cấp theo quy định tại khoản 1, 2 Điều này có giá trị như hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

4. Khi có nhu cầu, các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền và các tổ chức, cá nhân có thể in văn bản chuyển đổi trực tiếp từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công để sử dụng. Việc đóng dấu trên văn bản chuyển đổi của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền theo quy định tại điểm d khoản 2 Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP chỉ được thực hiện khi pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể.

Chương IV**KIỂM SOÁT VIỆC CUNG CẤP THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG****Điều 20. Nội dung kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công**

Việc cung cấp thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công được kiểm soát thông qua việc đánh giá về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp, hiệu quả trong quá trình lựa chọn thủ tục, mức độ bảo đảm về danh tính, xác thực điện tử đối với thủ tục, tổ chức các giải pháp thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường

điện tử và trong quá trình rà soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công.

Điều 21. Lựa chọn nhóm thủ tục hành chính và thủ tục hành chính để thực hiện trên Cổng dịch vụ công

Các thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính được ưu tiên thực hiện trên Cổng dịch vụ công nếu đáp ứng ít nhất một trong các tiêu chí sau đây:

1. Những thủ tục hành chính có số lượng hồ sơ phát sinh nhiều, tần suất giao dịch lớn; ưu tiên các thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống của người dân.

2. Thủ tục hành chính có các thành phần hồ sơ, dữ liệu đầu vào đã được cơ quan có thẩm quyền số hóa và sẵn sàng cho việc kết nối, chia sẻ.

3. Thủ tục hành chính có nhiều thành phần hồ sơ, dung lượng hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính lớn.

4. Nhóm thủ tục hành chính có liên quan đến nhau, được thực hiện theo cơ chế liên thông nhiều thủ tục hành chính, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

5. Thủ tục hành chính liên thông, liên quan đến thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

6. Thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính ưu tiên triển khai trên môi trường điện tử theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các cơ quan có thẩm quyền.

Điều 22. Lập danh mục thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công

1. Định kỳ trước ngày 15 tháng 02 hàng năm, các sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố rà soát, tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý được ưu tiên cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công đảm bảo các tiêu chí quy định tại Điều 21 Quy chế này, trong đó xác định rõ thời gian, lộ trình thực hiện và việc xây dựng, vận hành, khai thác.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá, thẩm định và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định ban hành Danh mục thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trên cơ sở đề nghị của các cơ quan tại khoản 1 Điều này. Nếu xét thấy cần thiết, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ động tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm đáp ứng yêu cầu của công tác cải cách hành chính, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 23. Quy trình tổ chức xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công

1. Các sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan rà soát Danh mục thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã được phê duyệt; xác định mức độ xác thực người dùng đối với từng thủ tục hành chính khi thực hiện giao dịch trực tuyến; đơn giản hóa thành phần hồ sơ thông qua đánh giá các nguồn dữ liệu đã có và mức độ sẵn sàng tích hợp, cung cấp thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử qua các giải pháp:

a) Bổ sung vào biểu mẫu điện tử các thông tin trong những thành phần hồ sơ có thể kiểm tra, xác thực được thông tin đã được các cơ quan có thẩm quyền hoàn thành việc tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin và các hệ thống cơ sở dữ liệu. Đối với những thành phần hồ sơ quy định tại khoản này không yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp, đăng tải hoặc dẫn nguồn;

b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân đăng tải bản điện tử, bản sao điện tử có giá trị pháp lý do cơ quan có thẩm quyền cấp hoặc dẫn nguồn tài liệu đối với các giấy tờ, tài liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước đó;

c) Yêu cầu tổ chức, cá nhân đăng tải bản điện tử phù hợp quy chuẩn đối với các giấy tờ, tài liệu không phải kết quả giải quyết thủ tục hành chính do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp và chịu trách nhiệm về tính chính xác của giấy tờ, tài liệu do mình đăng tải.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện:

a) Xác định giải pháp nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính; giải pháp định danh, mức độ bảo đảm an toàn của các phương thức xác thực điện tử; giải pháp tích hợp, chia sẻ, khai thác thông tin với các nguồn dữ liệu, dịch vụ công có liên quan và các giải pháp kỹ thuật khác;

b) Trên cơ sở quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính được thiết lập trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, thực hiện các giải pháp kỹ thuật nâng cấp cấu hình thủ tục hành chính theo mức độ dịch vụ công trực tuyến được phê duyệt, đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật về giao diện, truy cập, tương tác, kết nối, chia sẻ dữ liệu, lưu trữ, bảo mật theo quy định;

c) Tiến hành chạy thử nghiệm các dịch vụ công trực tuyến được phê duyệt trong thời gian tối đa không quá 02 (hai) tháng và hoàn thiện trước khi thông báo việc vận hành chính thức trên Cổng dịch vụ công.

Điều 24. Rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công

1. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công cần phải được tổ chức rà soát, đánh giá để làm cơ sở cho việc điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các nội dung có liên quan, góp phần ngày càng nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công.

2. Công tác rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công thực hiện theo quy định cụ thể của Văn phòng Chính phủ.

Chương V

QUY ĐỊNH VỀ TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ VÀ VẬN HÀNH CỔNG DỊCH VỤ CÔNG, HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 25. Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Theo phạm vi thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt danh mục thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công theo quy định tại Quy chế này.

2. Chỉ đạo đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã cập nhật đầy đủ 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; chỉ đạo các tổ chức, cá nhân liên quan tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải thao tác, cập nhật đầy đủ quy trình các bước trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

3. Phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong quá trình vận hành hoạt động của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị được diễn ra thông suốt, an toàn, hiệu quả.

4. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử 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.

5. Chỉ đạo quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về trách nhiệm và các hành vi không được làm khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên Cổng dịch vụ công theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

6. Duy trì thực hiện công tác phổ biến, quán triệt, thông tin, tuyên truyền các nội dung liên quan đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch

vụ công của tỉnh và Công dịch vụ công quốc gia; theo phạm vi thẩm quyền, xây dựng các giải pháp để khuyến khích các tổ chức, cá nhân tích cực hưởng ứng tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến thuộc trách nhiệm thực hiện của đơn vị; chỉ đạo quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại cơ quan, đơn vị phải gương mẫu đi đầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi thực hiện thủ tục hành chính cho cá nhân và gia đình.

8. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền quản lý trong công tác triển khai thực hiện các nội dung quy định tại Quy chế này; nếu phát hiện có trường hợp thực hiện thiếu nghiêm túc hoặc vi phạm Quy chế thì phải xử lý nghiêm khắc theo quy định hiện hành của pháp luật.

9. Định kỳ báo cáo tình hình thực hiện các nội dung quy định tại Quy chế này thông qua việc lồng ghép vào chế độ báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP. Dữ liệu được trích xuất từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử là nguồn dữ liệu chính thống và duy nhất phục vụ cho công tác báo cáo tổng kê và phân tích, đánh giá tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn, trễ hạn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 26. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Quản lý chung Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo hệ thống hoạt động thông suốt và liên tục phục vụ tốt nhu cầu của người dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong công tác hoàn thiện Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định; chỉ đạo, hướng dẫn các doanh nghiệp viễn thông thực hiện bảo đảm chất lượng dịch vụ đường truyền kết nối thông suốt, bảo đảm an toàn mạng phục vụ tốt việc vận hành, sử dụng Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

3. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị trong tỉnh. Định kỳ 6 tháng hoặc đột xuất báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả triển khai, sử dụng Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

4. Tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Công dịch vụ công tỉnh.

5. Chủ trì, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương và các cơ quan thông tấn báo chí trên địa bàn tỉnh thực hiện có hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Công dịch vụ công tỉnh và Công dịch vụ công quốc gia.

6. Phối hợp các cơ quan liên quan xây dựng dự toán kinh phí để duy trì, quản lý, vận hành và nâng cấp phần mềm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

7. Định kỳ hàng năm, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Sở Nội vụ đánh giá và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả sử dụng phần mềm trên địa bàn tỉnh.

Điều 27. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị trong tỉnh: rà soát và kịp thời điều chỉnh các quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị cho phù hợp với các quy định hiện hành của Trung ương.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đánh giá kết quả vận hành, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử các cơ quan, đơn vị, tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

3. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn, kiểm tra việc công bố và công khai thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và Cổng thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị.

4. Định kỳ hàng quý thực hiện chấm điểm giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan đơn vị trong tỉnh và báo cáo kết quả cho Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

5. Theo dõi, phát hiện những vấn đề phát sinh, vướng mắc liên quan khi sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để kịp thời phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thảo luận, thống nhất, giải quyết.

Điều 28. Trách nhiệm Sở Tài chính

Chủ trì phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động có hiệu quả Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

Điều 29. Trách nhiệm của đơn vị quản trị, vận hành hệ thống phần mềm

1. Đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt, hướng dẫn cán bộ, công chức sử dụng hiệu quả Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Tạo mới và phân quyền cho người sử dụng tham gia hệ thống theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Thiết lập tham số cho thiết bị ngoại vi, cơ sở dữ liệu danh mục, chế độ, quy trình của hệ thống theo thẩm quyền được phân cấp.

2. Kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia với Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

3. Triển khai kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công của quốc gia theo lộ trình của Chính phủ đảm bảo về mặt kỹ thuật và an toàn, an ninh thông tin.

4. Thực hiện sao lưu dữ liệu thường xuyên, không để mất dữ liệu khi sự cố xảy ra; lưu trữ thông tin hệ thống đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo mật thông tin theo các quy định hiện hành.

5. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành các biện pháp khắc phục các sự cố liên quan đến phần mềm một cửa điện tử đảm bảo nhanh chóng, kịp thời.

Điều 30. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Tuân thủ và thực hiện đầy đủ các quy định sử dụng Cổng dịch vụ công theo Quy chế này.

2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến trên Cổng dịch vụ công phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử theo quy định tại Điều 10 Quy chế này; chịu trách nhiệm quản lý, bảo mật thông tin của tài khoản, mật khẩu và Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân quy định tại Điều 17 Quy chế này.

3. Cá nhân, tổ chức chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu có hành vi làm giả mạo văn bản điện tử để nộp hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công hoặc làm giả mạo văn bản chuyển đổi từ văn bản điện tử sang bản giấy.

4. Khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công, các tổ chức, cá nhân cần thường xuyên đăng nhập vào tài khoản cá nhân để theo dõi tiến trình giải quyết trạng thái hồ sơ; đồng thời, thực hiện điều chỉnh, bổ sung thành phần hồ sơ (nếu có) theo đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

5. Thực hiện việc nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo đúng quy định của từng loại dịch vụ công trực tuyến.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 31. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện tốt Quy chế này mang lại hiệu quả thiết thực, sẽ được xem xét khen thưởng, đánh giá thi đua.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan không thực hiện, thực hiện không đúng hoặc thực hiện không đầy đủ các quy định trong Quy chế này thì tùy theo

tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

Điều 32. Trách nhiệm thi hành

1. Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, 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 và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan triển khai và chỉ đạo quán triệt việc thực hiện Quy chế này đến các phòng, ban, đơn vị, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề vướng mắc, phát sinh; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh với Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Sở Thông tin và Truyền thông theo chức năng nhiệm vụ được giao tại Quy chế này) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.