

Số: 2602 /QĐ-UBND

Cần Thơ, ngày 20 tháng 11 năm 2020

## **QUYẾT ĐỊNH**

### **Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ**

#### **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử từ ngày 29 tháng 11 năm 2005;*

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

*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 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*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 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông 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;*

*Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 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;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2121/QĐ-UBND ngày 15 tháng 8 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc ban hành Quy chế quản lý, khai thác và sử dụng Hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến trong cơ quan hành chính nhà nước thành phố Cần Thơ.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, xã, phường, thị trấn và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT. TU, TT. HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Ban QL các khu CX và CN Cần Thơ;
- Các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn thành phố;
- Các Sở, ban ngành TP;
- VP UBND TP (2,3,4,5,6,7);
- Công TTĐT TP;
- Lưu VT. P.Vân.

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



Đương Tấn Hiển



**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

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

## **QUY CHẾ**

**Quản lý, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử  
thành phố Cần Thơ**

*(Kèm theo Quyết định số 2602/QĐ-UBND ngày 20 tháng 11 năm 2020  
của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)*

### **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 quản lý, sử dụng Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của thành phố Cần Thơ (sau đây gọi tắt là Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ).

##### **2. Đối tượng áp dụng**

a) Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ, Ủy ban nhân dân quận, huyện, xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là cơ quan nhà nước) tham gia quản lý, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ để giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị quy định tại điểm a khoản 2 Điều này;

c) Khuyến khích các cơ quan, đơn vị thuộc ngành dọc có thực hiện giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ và thực hiện theo Quy chế này.

#### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. *Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ* là công tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến và điểm truy cập các dịch vụ công khác về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ và kết nối với Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2. *Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ* là phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa các quy trình xử lý hồ sơ giải quyết TTHC, các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông”; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ để đăng tải công khai

kết quả giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến 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 TTHC (viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

3. *Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC* là phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin có kết nối, liên thông dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ nhằm thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (viết tắt là Thông tư số 01/2018/TT) và phục vụ việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi tiếp xúc với cơ quan nhà nước.

4. *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 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 các cơ quan nhà nước.

5. *Biểu mẫu điện tử* là các mẫu đơn, tờ khai thực hiện TTHC được thể hiện dưới dạng điện tử.

6. *Bản sao điện tử* là bản chụp dưới dạng điện tử từ bản chính dạng văn bản giấy hoặc tập tin có nội dung đầy đủ, chính xác như nội dung ghi trong sổ gốc, bản chính dạng văn bản giấy.

7. *Cấp bản sao điện tử từ sổ gốc* là việc cơ quan, tổ chức đang quản lý sổ gốc, căn cứ vào sổ gốc để cấp bản sao điện tử. Bản sao điện tử từ sổ gốc có nội dung đầy đủ, chính xác như nội dung ghi trong sổ gốc.

8. *Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính* là việc cơ quan, tổ chức có thẩm quyền căn cứ vào bản chính dạng văn bản giấy để chứng thực bản sao bằng hình thức điện tử là đúng với bản chính.

### **Điều 3. Chức năng của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ**

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ được xây dựng tập trung, thống nhất để tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại địa chỉ **dichvucong.cantho.gov.vn**.

2. Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ.

3. Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin về TTHC, thực hiện nộp hồ sơ, thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua

mạng (mức độ 3, 4), thanh toán trực tuyến phí, lệ phí (nếu có) khi thực hiện TTHC, kết nối với hệ thống cung cấp dịch vụ bưu chính công ích (sau đây viết tắt là BCCI), tra cứu thông tin hồ sơ, tình trạng xử lý hồ sơ, nhận kết quả xử lý hồ sơ, tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

4. Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ phục vụ công tác chỉ đạo điều hành qua việc thống kê tình hình xử lý hồ sơ và đánh giá việc giải quyết TTHC.

5. Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ phục vụ quản lý hồ sơ, luân chuyển, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC theo quy trình giải quyết TTHC (quy trình nội bộ), có kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ để giao tiếp với tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

## **Chương II**

### **QUẢN LÝ, SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

#### **Điều 4. Nộp hồ sơ**

1. Trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua dịch vụ BCCI Tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ trực tiếp theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và để chuẩn bị hồ sơ TTHC, tổ chức, cá nhân có thể:

- a) Tra cứu thông tin TTHC trên Cổng Dịch vụ công;
- b) Tải biểu mẫu TTHC trên Cổng Dịch vụ công và điền đầy đủ thông tin, thực hiện nộp tại Bộ phận Một cửa của cơ quan nhà nước giải quyết TTHC hoặc sử dụng dịch vụ BCCI.

2. Trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ

a) Đăng ký tài khoản theo mẫu quy định trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ và đăng nhập bằng tài khoản đã đăng ký;

b) Tra cứu TTHC cần nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ;

c) Thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến bằng cách tạo hồ sơ điện tử và gửi hồ sơ điện tử trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ (cách thức thực hiện theo Hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ). Việc tạo hồ sơ điện tử được thực hiện bằng cách điền đầy đủ thông tin và ký số (nếu có chữ ký số) vào mẫu đơn, tờ khai dưới dạng biểu mẫu điện tử (e-Form) hoặc dưới dạng tập tin điện tử đính kèm;

d) Theo dõi tình trạng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ và được cơ quan nhà nước phản hồi tình trạng hồ sơ (đã tiếp nhận, bổ sung hồ sơ, thông báo nhận kết quả) qua điện thoại, tin nhắn SMS.

3. Trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia

a) Tra cứu TTHC cần nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia;

- b) Chọn cơ quan thực hiện tương ứng với TTHC cần thực hiện;
- c) Đăng ký tài khoản bằng một trong những hình thức: Sim ký số, USB ký số, Thuê bao di động, mã số BHXH;
- d) Thực hiện đăng nhập bằng một trong những hình thức: Sim ký số, USB ký số, Căn cước công dân;
- đ) Thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến như điểm c Khoản 2 Điều này;
- e) Tra cứu tình trạng hồ sơ theo mã số hồ sơ được cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (để theo dõi chi tiết tình trạng hồ sơ, đã tiếp nhận, thông báo nhận kết quả thì người dân thực hiện đăng nhập để xem chi tiết).

## **Điều 5. Tiếp nhận hồ sơ**

### **1. Tiếp nhận hồ sơ trực tiếp**

a) Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ theo Điều 11 Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa tại cơ quan hành chính nhà nước ban hành kèm theo Quyết định số 3418/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ (viết tắt là Quyết định số 3418/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ);

b) Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện quét (scan) đầy đủ tài liệu, lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ và luân chuyển hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ đến cơ quan hành chính nhà nước hoặc bộ phận chuyên môn theo quy trình giải quyết TTHC.

### **2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến**

a) Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Quyết định số 3418/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ;

b) Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện chức năng tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra hồ sơ điện tử được ký số (nếu có) và luân chuyển hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ đến cơ quan nhà nước hoặc bộ phận chuyên môn theo quy trình giải quyết TTHC.

## **Điều 6. Yêu cầu cấp bản sao điện tử có giá trị pháp lý**

Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 10 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

## **Điều 7. Giải quyết TTHC**

1. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Điều 12 và Điều 13 Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa tại cơ quan hành chính nhà nước

(ban hành kèm theo Quyết định 3418/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ).

2. Cán bộ, công chức, viên chức cập nhật đầy đủ thông tin về giải quyết TTHC (bao gồm việc cập nhật thông tin đối với các trường hợp giải quyết TTHC) trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ và luân chuyển hồ sơ đến cơ quan nhà nước hoặc bộ phận chuyên môn theo quy trình giải quyết TTHC.

3. Trường hợp luân chuyển đến các cơ quan nhà nước có liên quan chưa có triển khai Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ hoặc cơ quan nhà nước đó có Hệ thống thông tin quản lý khác thì cán bộ, công chức, viên chức thực hiện bước xử lý chờ nhận kết quả trả về từ cơ quan nhà nước có liên quan; khi có kết quả trả về từ cơ quan nhà nước có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức nhập kết quả vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ và tiếp tục quy trình giải quyết TTHC.

4. Trường hợp nộp phí, lệ phí (nếu có) thực hiện theo quy định tại Điều 9 Quy chế này.

5. Kết quả giải quyết TTHC được ký số chữ ký cá nhân (người có thẩm quyền) sau đó chữ ký cơ quan nhà nước trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ.

#### **Điều 8. Trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC**

1. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ trả kết quả, hồ sơ giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Điều 14 Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa tại cơ quan hành chính nhà nước (ban hành kèm theo Quyết định số 3418/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ).

2. Cán bộ, công chức, viên chức cập nhật thông tin trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ.

3. Thông báo nhận kết quả hồ sơ giải quyết TTHC qua một trong các hình thức như sau:

- a) Qua Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ;
- b) Qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia (trường hợp nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia);
- c) Qua điện thoại;
- d) Qua tin nhắn SMS;
- đ) Qua hộp thư điện tử (email);
- e) Qua mạng xã hội Zalo.

5. Trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC qua một trong các hình thức sau:

- a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

b) Qua sử dụng dịch vụ BCCI;

c) Qua Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ hoặc Cổng Dịch vụ công Quốc gia đối với hồ sơ trực tuyến mức độ 4.

6. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ của từng cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ cho việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp nộp phí, lệ phí (nếu có) thực hiện theo quy định tại Điều 9 Quy chế này.

### **Điều 9. Phương thức nộp phí, lệ phí**

Phương thức nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định tại khoản 1, 2, 3 Điều 16 Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa (ban hành kèm theo Quyết định số 3418/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ).

### **Điều 10. Tra cứu tình trạng giải quyết TTHC**

Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng giải quyết TTHC qua các hình thức sau:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2. Qua Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ.

3. Qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia (trường hợp nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia).

4. Qua tin nhắn SMS.

### **Điều 11. Đánh giá giải quyết TTHC thông qua Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC**

1. Thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân

a) Tổ chức, cá nhân có thể sử dụng chức năng “Đánh giá” trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ, chức năng này được tích hợp từ Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC, để đánh giá việc giải quyết TTHC của các cơ quan nhà nước theo các tiêu chí được quy định tại khoản 1, 3, 4, 7 Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ;

b) Ngoài phương thức đánh giá trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ, tổ chức, cá nhân có thể đánh giá thông qua thiết bị máy tính bảng tại các Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân quận, huyện, ứng dụng di động (App Mobile) cài đặt trên thiết bị di động hệ điều hành Android, iOS;

c) Các cơ quan nhà nước có thể theo dõi kết quả đánh giá giải quyết TTHC được tổ chức, cá nhân đánh giá đối với cơ quan mình thông qua Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC, kết quả này để phục vụ công tác



chỉ đạo, điều hành và cải thiện chất lượng giải quyết TTHC, chất lượng cung cấp dịch vụ công.

2. Thực hiện chấm điểm để đánh giá kết quả giải quyết TTHC thông qua Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC

a) Việc chấm điểm để đánh giá kết quả giải quyết TTHC được thực hiện thông qua chức năng đánh giá của Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC theo quy định tại các Điều 14 và 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ;

b) Các cơ quan nhà nước dựa vào kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức, tổng hợp chấm điểm đánh giá cơ quan, đơn vị theo thẩm quyền và báo cáo kết quả với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định tại Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ;

3. Đánh giá theo đợt đánh giá (khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi tiếp xúc với cơ quan nhà nước)

a) Tổ chức, cá nhân có thể sử dụng chức năng đánh giá theo đợt đánh giá (khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi tiếp xúc với cơ quan nhà nước) thông qua Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ để cải thiện chất lượng dịch vụ công của cơ quan nhà nước;

b) Sở Nội vụ tổng hợp, theo dõi kết quả đánh giá theo đợt đánh giá của các cơ quan, đơn vị từ cấp thành phố đến cấp huyện, cấp xã.

## **Điều 12. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân**

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

2. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng dịch vụ công thành phố Cần Thơ 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 khi đã thực hiện được việc kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu này;

b) Các thành phần hồ sơ TTHC đã được tiếp nhận và giải quyết thành công, kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố Cần Thơ.

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 thành phố Cần Thơ 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 TTHC 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.

**Điều 13. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử**

1. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử được lưu trữ theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ. Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử có giá trị như lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC dạng văn bản giấy.

2. Cơ quan, đơn vị thực hiện lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử phải bảo đảm các điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 15 Luật Giao dịch điện tử.

**Điều 14. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy**

Cơ quan, đơn vị thực hiện chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

**Chương III**

**TRÁCH NHIỆM VỀ QUẢN LÝ, SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**Điều 15. Trách nhiệm của cơ quan nhà nước giải quyết TTHC**

1. Bảo đảm các dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ có quy trình đúng với quy trình giải quyết TTHC đã được công bố và bảo đảm 100% hồ sơ giải quyết TTHC được xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ tại cơ quan.

2. Chịu trách nhiệm rà soát TTHC, cập nhật tài khoản người dùng, quy trình giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của đơn vị mình và các đơn vị trực thuộc đơn vị mình quản lý. Trường hợp TTHC của cơ quan, đơn vị thiếu, đã bãi bỏ hoặc cần bổ sung TTHC, cơ quan, đơn vị chủ động liên hệ với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để được hỗ trợ và xử lý kịp thời.

3. Chịu trách nhiệm thực hiện theo đúng Quy trình phối hợp nâng mức độ dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ tại Phụ lục I Quy chế này.

4. Chịu trách nhiệm cung cấp tài khoản Ngân hàng hoặc tài khoản Kho bạc nhà nước của cơ quan, đơn vị gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để cập nhật trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC nhằm phục vụ công tác thanh toán trực tuyến các TTHC; cập nhật phí và lệ phí (nếu có) cho các TTHC trên Hệ

thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ; đăng nhập tài khoản trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTTC do Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố cấp để kiểm tra, đối soát thanh toán trực tuyến hàng ngày các TTTC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình nhằm đảm bảo khớp, đúng dữ liệu giữa các bên, trường hợp có chênh lệch thì các bên tìm nguyên nhân và phối hợp xử lý.

5. Khi tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 thì công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ và phản hồi ngay thông tin để tổ chức, cá nhân biết được tình trạng hồ sơ.

6. Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ theo tài khoản được cấp để thực hiện nhiệm vụ được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ, đảm bảo quy trình, hồ sơ không bị chậm trễ (tránh tình trạng hồ sơ giấy đã trả cho người nhận nhưng trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ vẫn báo trễ hoặc chưa xử lý và ngược lại), bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ.

7. Thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn cụ thể các thao tác sử dụng Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ để tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ đạt hiệu quả. Nghiên cứu cơ chế ưu tiên, khuyến khích tổ chức cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng (dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4).

8. Trong quá trình khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ nếu có khó khăn, vướng mắc về kỹ thuật, các cơ quan, đơn vị chủ động liên hệ với Sở Thông tin và Truyền thông (Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông; điện thoại 0292.3762333; hộp thư điện tử: baotri@cua@cantho.gov.vn) để được hỗ trợ và xử lý kịp thời.

9. Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất khi có yêu cầu, báo cáo tình hình khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ, tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến gửi Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo số liệu chính phủ điện tử gửi Bộ Thông tin và Truyền thông và Ủy ban nhân dân thành phố.

#### **Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố**

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra, theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTTC và kết quả đánh giá việc giải quyết TTTC trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ so với báo cáo định kỳ của cơ quan, đơn vị.

2. Đối với việc đánh giá giải quyết TTTC:

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng (nếu có) đối với cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTTC thuộc thẩm quyền giải quyết cơ quan nhà nước, Ủy ban nhân dân các cấp,

theo quy định tại Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ;

b) Theo dõi, tổng hợp kết quả thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC đối với các cơ quan nhà nước;

c) Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông công khai kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công thành phố Cần Thơ.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, đánh giá và tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Danh mục những TTHC ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử.

4. Chịu trách nhiệm thực hiện theo đúng Quy trình phối hợp nâng mức độ dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ tại Phụ lục I Quy chế này.

5. Chịu trách nhiệm địa phương hóa kịp thời TTHC cấp bộ; sắp xếp các TTHC đúng ngành, cập nhật mức độ dịch vụ công (mức độ 1,2,3,4) các TTHC, phân chia chi tiết đến từng cơ quan, đơn vị (bao gồm cấp thành phố, cấp huyện và cấp xã) trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC.

6. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố kiến nghị bộ, ngành liên quan trong trường hợp các TTHC chưa được cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC.

7. Chịu trách nhiệm cập nhật tài khoản Ngân hàng hoặc tài khoản Kho bạc nhà nước của các cơ quan, đơn vị trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC để thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ, Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

8. Chịu trách nhiệm cập tài khoản đăng nhập từ Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC để các cơ quan, đơn vị đăng nhập kiểm tra đối soát thanh toán trực tuyến.

9. Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình, kết quả giải quyết TTHC, kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ.

### **Điều 17. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan quản lý chung về kỹ thuật, có trách nhiệm:

1. Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin mạng và hỗ trợ kỹ thuật vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ, Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC hoạt động ổn định, liên tục và tin cậy để phục vụ tổ chức, cá nhân.

2. Đề xuất công tác bảo trì, các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng kỹ thuật Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần

Thơ, Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC và hạ tầng kỹ thuật liên quan đảm bảo vận hành ổn định.

3. Xây dựng quy trình điện tử giải quyết TTHC (là chức năng trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ để các cơ quan, địa phương cập nhật quy trình giải quyết TTHC) trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ theo các Quyết định phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC của Ủy ban nhân dân thành phố.

4. Chịu trách nhiệm hướng dẫn cơ quan, đơn vị về thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ.

5. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đảm bảo công thức tính các chỉ số tại Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC phù hợp với quy định tại Thông tư số 01/02017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ.

6. Chịu trách nhiệm thực hiện theo đúng Quy trình phối hợp nâng mức độ dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ tại Phụ lục I Quy chế này.

7. Định hướng tuyên truyền, hướng dẫn triển khai công tác tuyên truyền việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến để tổ chức, cá nhân quan tâm sử dụng.

#### **Điều 18. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

1. Chịu trách nhiệm hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử theo đúng quy định.

2. Chủ trì việc đưa tiêu chí sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4, việc thực hiện tổ chức đánh giá giải quyết TTHC vào các tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính và thi đua - khen thưởng của thành phố.

3. Chủ trì việc đưa kết quả chấm điểm trong đánh giá giải quyết TTHC vào tiêu chí đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC; đánh giá các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC.

### **Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 19. Tổ chức thực hiện**

1. Thủ trưởng cơ quan nhà nước và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện theo đúng Quy chế này. Căn cứ Quy chế này các cơ quan nhà nước xây dựng và ban hành quy chế nội bộ quy định cụ thể trách nhiệm các đơn vị tham gia, quy trình phối hợp xử lý hồ sơ hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ.

2. Sở Tài chính phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ và các cơ quan nhà nước liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố bố trí kinh phí để triển khai, bảo trì, nâng cấp, duy trì hoạt động Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Cần Thơ tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn thành phố đạt hiệu quả.

**Điều 20. Bổ sung, điều chỉnh Quy chế**

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, Thủ trưởng cơ quan nhà nước và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo, đề xuất trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét điều chỉnh./.



**Phụ lục 1**  
**QUY TRÌNH PHỐI HỢP NÂNG MỨC ĐỘ**  
**DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

*(Kèm theo Quyết định số 2602/QĐ-UBND ngày 20 tháng 11 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

<b>Trình tự thực hiện</b>	<b>Nội dung thực hiện</b>	<b>Cơ quan, đơn vị chủ trì</b>	<b>Cơ quan, đơn vị phối hợp</b>
Bước 1	Rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC với yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến (theo Phụ lục X 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 TTHC)	Cơ quan nhà nước giải quyết TTHC	Văn phòng UBND thành phố
Bước 2	Đăng ký các TTHC nâng mức độ dịch vụ công	Cơ quan nhà nước giải quyết TTHC	Văn phòng UBND thành phố
Bước 3	Tạo dịch vụ công trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC <sup>1</sup> . Cung cấp danh sách dịch vụ công đã tạo cho Sở Thông tin và Truyền thông.	Văn phòng UBND thành phố	Sở Thông tin và Truyền thông
Bước 4	Đồng bộ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC về Công dịch vụ công thành phố Cần Thơ; nâng dịch vụ công mức 3, 4 theo danh sách dịch vụ công do Văn phòng UBND thành phố cung cấp.	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND thành phố
Bước 5	Triển khai thực hiện trên Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ.	Cơ quan nhà nước giải quyết TTHC	Văn phòng UBND thành phố; Sở Thông tin và Truyền thông

<sup>1</sup> Đối với những dịch vụ công trực tuyến do một cơ quan, đơn vị ở cấp huyện, cấp xã đề xuất thực hiện, nếu đáp ứng các yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo quy định thì áp dụng chung cho tất cả cơ quan, đơn vị khác trên địa bàn thành phố.