

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương 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 ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm
2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật ban hành văn bản quy phạm
pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

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

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

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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 thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của
Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của
Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 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 Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của
Bộ Thông tin và Truyền thông 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;

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 hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 06/02 tháng 02 năm 2022.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Cục KTVBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT. Tỉnh ủy; TT. HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Viễn thông Điện Biên;
- Báo Điện Biên Phủ;
- Bru điện tỉnh;
- Trung tâm Tin học - Công báo tỉnh;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, KSTT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Thành Đô

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐIỆN BIÊN**

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

QUY CHẾ

Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 05 /2022/QĐ-UBND
ngày 10 tháng 02 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên: là hệ thống được tạo thành trên cơ sở hợp nhất giữa Công Dịch vụ công với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh: là tài khoản cơ quan, tổ chức cấp cho cán bộ công chức, viên chức sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để khai thác thông tin, thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Điều 4. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giao

dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành. Các thông tin được trình bày khoa học, dễ tiếp cận cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được kết nối thông suốt, liên tục với Công Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

4. Việc tham gia quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

5. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân.

Điều 5. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

1. Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

2. Thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Thông tin hướng dẫn, hỏi - đáp thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

4. Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, về tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

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

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

7. Thông tin báo cáo, số liệu, thống kê liên quan đến tình hình giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

8. Thông tin về địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hỗ trợ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

9. Thông tin về tin tức, dịch vụ khác có liên quan được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

10. Các thông tin khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Các hành vi không được làm khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

Các hành vi không được làm khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo quy định tại Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005, Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng năm 2015, Điều 8 Luật An ninh mạng năm 2018, Điều 5 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), Khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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 (sau đây viết tắt là Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

**QUẢN LÝ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐIỆN BIÊN**

Điều 7. Quản lý Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên có tên miền truy cập là: <https://dichvucong.dienbien.gov.vn> do Sở Thông tin và Truyền thông quản lý và được triển khai theo mô hình tập trung.

Điều 8. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu giữa các Hệ thống thông tin với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu điện tử với Cổng Dịch vụ công quốc gia, ngành Trung ương, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, phần mềm dùng chung và chuyên ngành khác theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và các tiêu chuẩn kỹ thuật quốc gia về công nghệ thông tin.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu điện tử 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 cơ quan chuyên môn 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 Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của 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 điện tử với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

4. Bưu điện tỉnh có trách nhiệm kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu điện tử trên Hệ thống phục vụ dịch vụ công của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

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 ích và các cơ quan, tổ chức khác có nhu cầu thực hiện liên thông thủ tục hành chính với 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 điện tử trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

Điều 9. Công khai, cấu hình thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến

1. Thông tin về thủ tục hành chính của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh được đăng tải, cập nhật kịp thời trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Danh mục thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được đồng bộ từ danh mục thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thực hiện đồng bộ trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản thông báo đã hoàn thành việc nhập, đăng tải công khai dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm gửi văn bản có thiết lập quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính về Sở Thông tin và Truyền thông để cấu hình quy trình giải quyết thủ tục hành chính lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính bị bãi bỏ, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm bãi bỏ thủ tục hành chính đã cấu hình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm rà soát, lập danh mục thủ tục hành chính đáp ứng các tiêu chí đánh giá về sự phù hợp với thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 tại Phụ lục X ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính (nếu có) gửi văn bản về Sở Thông tin và Truyền thông để cấu hình

mức độ cung cấp của thủ tục hành chính. Các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện quy trình kiểm thử tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thiết lập và cấu hình tài khoản thụ hưởng, phí, lệ phí (nếu có) của thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

6. Tất cả các bước giải quyết thủ tục hành chính và các trạng thái hồ sơ tương ứng sẽ được đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ.

Điều 10. Xây dựng Bộ câu hỏi/trả lời về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để xây dựng, thiết lập và tổng hợp Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Chương III

KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐIỆN BIÊN

Điều 11. Cấp tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

1. Mỗi cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được cấp tài khoản quản trị để thực hiện việc cấp mới tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và thu hồi khi có sự thay đổi.

2. Cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản người dùng phải thường xuyên đăng nhập tài khoản vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh được cấp tài khoản truy cập để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cập nhật thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Thông tin và Truyền thông từng bước chuyển giao, cấp tài khoản quản trị mạng cho các cơ quan, đơn vị để thực hiện các công việc: cập nhật thông tin của cán bộ, công chức, viên chức, phân quyền các lĩnh vực, thủ tục cho từng cán bộ chuyên môn và thực hiện một số chức năng khác trên Hệ thống

thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo yêu cầu của công việc.

Điều 12. Đăng ký tài khoản thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng, cung cấp chức năng đăng nhập và các cơ chế xác thực người dùng để nộp hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, tra cứu thông tin giải quyết hồ sơ và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính. Để được cấp tài khoản tổ chức, cá nhân có thể thực hiện một trong những cách đăng ký sau:

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện đăng ký thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, sau khi đã điền đầy đủ các thông tin theo yêu cầu của hệ thống, tổ chức, cá nhân chờ hệ thống xác nhận và gửi thông tin truy cập về địa chỉ thư điện tử mà tổ chức, cá nhân đã khai báo khi đăng ký tài khoản.

b) Tổ chức mang một trong các giấy tờ pháp lý của tổ chức (Quyết định thành lập, giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp), cá nhân mang chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân đến Bộ phận Một cửa của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính để cấp tài khoản.

2. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản và xác thực thành công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được đăng nhập trực tiếp vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

Điều 13. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu của dịch vụ công trực tuyến như sau:

a) Khai mẫu đơn, tờ khai trên các biểu mẫu điện tử được cung cấp sẵn.

b) Đăng tải các giấy tờ, tài liệu điện tử hợp lệ.

c) Ký chữ ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử nếu có yêu cầu. Việc yêu cầu ký số được công khai trước khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử. Thành phần hồ sơ được ký chữ ký số có giá trị pháp lý như văn bản giấy được ký hợp lệ.

2. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận nếu được tổ chức, cá nhân đồng ý sẽ được hệ thống thông tin lưu giữ và điền tự động trong các biểu mẫu điện tử, hồ sơ điện tử khi thực hiện các thủ tục hành chính lần sau theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

Điều 14. Tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Việc tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định từ Điều 10 đến Điều 13 Quyết định số 18/2019/QĐ-UBND ngày 16 tháng 5 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ban hành quy chế

tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trên địa bàn tỉnh Điện Biên và các quy định của pháp luật.

Điều 15. Cách thức xác định thời gian giải quyết hồ sơ so với thời hạn pháp luật quy định trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

1. Thời điểm tiếp nhận hồ sơ được xác định là thời điểm cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân hoặc được cán bộ tại Bộ phận Một cửa lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Trường hợp thời điểm nhập hồ sơ sau 15 giờ thì thời điểm tiếp nhận hồ sơ được tính là thời điểm bắt đầu từ ngày, giờ hành chính của ngày làm việc kế tiếp.

2. Thời gian hẹn trả kết quả ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được cập nhật mặc định trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo thời hạn pháp luật quy định đối với từng thủ tục hành chính.

3. Tổng thời gian giải quyết hồ sơ được tính từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ cho đến thời điểm Bộ phận Một cửa thực hiện bước xác nhận đã có kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Trong đó:

a) Hồ sơ giải quyết trước thời hạn là hồ sơ được Bộ phận Một cửa xác nhận đã có kết quả chậm nhất vào cuối ngày làm việc trước ngày hẹn trả kết quả.

b) Hồ sơ giải quyết đúng hạn là hồ sơ được Bộ phận Một cửa xác nhận đã có kết quả trong ngày hẹn trả kết quả tính đến thời điểm hẹn trả kết quả.

c) Hồ sơ giải quyết quá hạn là hồ sơ sau thời điểm hẹn trả kết quả nhưng tại Bộ phận Một cửa chưa xác nhận có kết quả.

4. Trường hợp trả lại hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết thì thời điểm Bộ phận Một cửa xác nhận đã có Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, đính kèm trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được tính là thời điểm trả kết quả, thời hạn trả lại hồ sơ phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

5. Trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, thực hiện nghĩa vụ tài chính thì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh xác định thời gian giải quyết hồ sơ như sau:

a) Chức năng yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh chỉ có thể thực hiện trong thời hạn giải quyết hồ sơ.

b) Tại thời điểm Bộ phận Một cửa xác nhận đã có Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh tạm dừng tính thời gian xử lý hồ sơ. Thời gian xử lý hồ sơ được tính lại từ đầu kể từ khi cán bộ tiếp nhận hồ sơ lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả bổ sung, ghi rõ số lần bổ sung và có cùng mã số hồ sơ với Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trước đó.

6. Thời gian giải quyết hồ sơ của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh cảnh báo trên giao diện xử lý hồ sơ bằng các màu chữ khác nhau, kết hợp thông tin ghi chú trong các trường hợp sau:

a) Khi thời gian giải quyết hồ sơ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính vượt quá thời hạn giải quyết của cơ quan đó trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.

b) Khi thời gian giải quyết hồ sơ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính còn thời hạn dưới 01 ngày làm việc.

c) Đối với hồ sơ thủ tục hành chính liên thông có nhiều cơ quan giải quyết, hồ sơ được cảnh báo khi thời điểm tiếp nhận hồ sơ luân chuyển đã vượt quá tổng thời hạn giải quyết của các cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ tính đến thời điểm luân chuyển.

Điều 16. Gửi thông tin về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân

1. Thông tin về việc giải quyết hồ sơ được thông báo cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thông qua một trong các hình thức đã được đăng ký thỏa thuận khi nộp hồ sơ ban đầu như sau:

a) Thông qua chức năng gửi thư điện tử mà người nộp hồ sơ đăng ký kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

b) Thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân đã đăng ký để nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Cách thức gửi trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân; phù hợp với mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến và quy định của pháp luật đối với từng thủ tục hành chính, bao gồm các cách thức sau: Gửi trực tuyến bằng kết quả có xác thực điện tử, gửi trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Chức năng nộp hồ sơ trực tuyến và chức năng lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được xây dựng để người nộp hồ sơ thực hiện quyền lựa chọn cách thức nhận kết quả nêu trên. Trường hợp người nộp hồ sơ lựa chọn cách thức nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thì phải cung cấp thông tin về địa chỉ đăng ký nhận kết quả để cập nhật lên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; đồng thời trả phí dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

Điều 17. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân sau khi hoàn thành việc thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính được quyền đánh giá việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh trên cơ sở xác thực bằng mã số hồ sơ thủ tục hành chính.

a) Mỗi mã hồ sơ thủ tục hành chính được dùng để đánh giá trực tuyến việc giải quyết chỉ có giá trị xác thực một lần.

b) Phiếu đánh giá giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo mẫu quy định.

c) Kết quả đánh giá việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được tổng hợp, công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá thông qua ý kiến của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau đây:

a) Tổng thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính.

c) Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến).

d) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến).

đ) Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

e) Tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

g) Công khai các thủ tục hành chính.

h) Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

i) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền.

k) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

Điều 18. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến hoặc tra cứu mã số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

2. Căn cứ trên yêu cầu 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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đã được tích hợp với Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Căn cứ trên 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 tài khoản của người nộp tiền để nộp nghĩa vụ tài chính vào ngân sách nhà nước thành công, các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thực hiện các bước tiếp theo trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 19. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, chỉ đạo, hướng dẫn việc triển khai thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo quy định.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Điều 20. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Quản trị Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bảo đảm hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định.

2. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan liên quan triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

5. Tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về tình hình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

6. Hằng năm lập, đề xuất kinh phí nâng cấp, duy trì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

Điều 21. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan công khai thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo Quy chế này.

2. Thực hiện thiết lập và cấu hình tài khoản thụ hưởng phí, lệ phí của cơ quan, đơn vị để quản lý phí, lệ phí cho thủ tục hành chính xử lý tại cơ quan, đơn vị.

3. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết

thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của ngành, địa phương mình.

4. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương mình.

5. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo, thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh về Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp xử lý.

Điều 22. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Tổ chức đào tạo, hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

2. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên; kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu; đảm bảo việc tích hợp, liên thông, đồng bộ theo yêu cầu.

3. Thông báo bằng văn bản cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên trước khi tiến hành bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp, cập nhật phiên bản. Bảo đảm tính toàn vẹn cơ sở dữ liệu trước và sau bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp, cập nhật phiên bản mới.

4. Chỉnh sửa các chức năng, khắc phục lỗi, sự cố (nếu có) của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo yêu cầu của Sở Thông tin và Truyền thông.

Điều 23. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo tài khoản được cấp để giải quyết nhiệm vụ được giao, bảo mật thông tin của hệ thống, quản lý tài khoản, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp bị mất, bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho cơ quan quản lý và Sở Thông tin và Truyền thông.

Điều 24. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký

tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên, chỉ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

2. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Điều 25. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên và các đơn vị liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai Quy chế này.

2. Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, đôn đốc thực hiện Quy chế này; theo dõi, kiểm tra, tổng hợp tình hình thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc; các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế này cho phù hợp./.