

Số: 08/2025/QĐ-UBND

Huế, ngày 06 tháng 02 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Huế

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HUẾ

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

Căn cứ 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 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 Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

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 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 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về 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 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 48/2024/NĐ-CP ngày 09 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

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;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 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 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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 quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Huế.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực từ ngày 17 tháng 02 năm 2025 và thay thế Quyết định số 88/2017/QĐ-UBND ngày 09 tháng 10 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy định về cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

Điều 3. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố; Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các tổ chức và 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;
- TT Thành ủy, TT HĐND thành phố;
- CT, các PCT UBND thành phố;
- Cục kiểm tra VBQPPL-Bộ TP;
- Công TTĐT thành phố;
- Công báo thành phố;
- VP: CVP và các PCVP;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Lưu: VT, KSTT, CN.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thanh Bình

QUY CHẾ

**Quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành
chính thành phố Huế**

*(Kèm theo Quyết định số: 08/2025/QĐ-UBND ngày 06/02/2025
của UBND thành phố Huế)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (Bao gồm Phân hệ Cổng Dịch vụ công và Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính) thành phố Huế.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố, UBND các quận, huyện, thị xã (UBND cấp huyện), UBND các xã, phường, thị trấn (UBND cấp xã), Ban Quản lý khu kinh tế, công nghiệp thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố; tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

3. Các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác tham gia thực hiện cung cấp dịch vụ công ích, sự nghiệp.

4. 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.

5. Tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Huế.

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 (TTHC) thành phố là hệ thống thông tin được hình thành trên cơ sở Cổng Dịch vụ công thành phố và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố 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 các cơ quan nhà nước trên địa bàn thành phố.

2. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính là các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, UBND cấp huyện, UBND cấp xã, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố, Trung tâm Phục vụ

hành chính công thành phố, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả kết quả thủ tục hành chính theo quy định của Quyết định này và pháp luật chuyên ngành.

3. Người dùng là tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ phục vụ nhu cầu của mình.

4. Tài khoản tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC: Là tài khoản định danh điện tử VNeID được phân quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị của thành phố để khai thác thông tin, phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố

1. Tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử, pháp luật bảo vệ bí mật nhà nước; pháp luật chuyên ngành quy định TTHC thực hiện qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

2. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố tuân thủ theo quy trình đã quy định tại văn bản pháp luật có liên quan.

3. Đảm bảo tính pháp lý, chính xác, khách quan, đầy đủ và kịp thời của các giao dịch điện tử thực hiện qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

4. Đáp ứng mô hình thí điểm Công dân/tổ chức có thể nộp hồ sơ mọi nơi không phân biệt khoảng cách địa lý.

5. Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện TTHC trực tuyến; tiếp nhận và nhập thông tin điện tử của hồ sơ TTHC được tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện theo các cách thức quy định tại Điều 16 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 và khoản 1 Điều 2 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về 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.

6. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các TTHC, 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. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố

Thực hiện theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13, Điều 8 Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14 và Điều 6 Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

Chương II

PHÂN HỆ CÔNG DỊCH VỤ CÔNG THÀNH PHỐ

Điều 6. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ:
 - a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã, cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố.
 - b) Danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng và các thông tin khác theo quy định. Danh mục dịch vụ công trực tuyến phải đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.
2. Thông tin hướng dẫn, hỏi đáp thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến, thực hiện nghĩa vụ tài chính có liên quan.
3. Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết TTHC, tình hình giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến.
4. Thông tin về thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính.
5. Thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo Quyết định số 59/2023/QĐ-UBND ngày 13/11/2023 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế.
6. Thông tin về đánh giá việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.
7. Thông tin báo cáo, số liệu, thống kê liên quan đến tình hình giải quyết TTHC, dịch vụ công khác.
8. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hướng dẫn của các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết TTHC; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố; thông tin đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ.
9. Cung cấp kho dữ liệu kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.
10. Thông tin về điều khoản sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.
11. Các thông tin khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Bộ ngành, cơ quan Trung ương.

Điều 7. Tên miền và tài khoản người dùng

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố được triển khai theo mô

hình tập trung, máy chủ đặt tại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thành phố, sử dụng giao diện web với tên miền là <https://dichvucong.hue.gov.vn>. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố được sử dụng thống nhất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã trên địa bàn thành phố.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố bằng tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập, đã kết nối, tích hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện đăng ký tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho cá nhân, tổ chức. Trường hợp ủy quyền giải quyết TTHC, tài khoản định danh điện tử được xác định là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

4. Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ Quy định về định danh và xác thực điện tử.

Điều 8. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử để thực hiện các giao dịch trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố thì được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống.

2. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố giúp quản lý, lưu giữ dữ liệu hoặc đường dẫn tới dữ liệu:

a) Thông tin cơ bản về doanh nghiệp trên cơ sở cung cấp, cập nhật từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về doanh nghiệp; thông tin cơ bản về công dân trên cơ sở cung cấp, cập nhật từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;

b) Kết quả hoặc đường dẫn kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, ngành, địa phương;

c) Các thành phần hồ sơ TTHC đã được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, số hóa, giải quyết thành công và được tổ chức, cá nhân đồng ý lưu giữ;

d) Bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính do cơ quan có thẩm quyền cấp;

đ) Các thông tin sẵn có từ Công Dịch vụ công quốc gia được đồng bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố;

e) Dữ liệu số hóa chủ động từ tổ chức, cá nhân có đính kèm chữ ký số của tổ chức, cá nhân khi tiến hành giao dịch dịch vụ công trực tuyến;

g) Nguồn từ hệ thống thông tin khác được UBND thành phố quy định.

Điều 9. Các giao dịch điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố

1. Khai nhận và phản hồi thông tin về việc xử lý hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân.

2. Tiếp nhận, trao đổi, chuyển thông tin, hồ sơ TTHC tới cơ quan thực hiện TTHC.

3. Nhận kết quả xử lý từ các cơ quan giải quyết TTHC, hệ thống xử lý chuyên ngành tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

4. Cung cấp tình trạng thực hiện, trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

5. Luân chuyển hồ sơ hành chính điện tử trong nội bộ cơ quan giải quyết TTHC.

6. Giao dịch qua dịch vụ giá trị gia tăng (tin nhắn, mạng xã hội, bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến) trên cơ sở thỏa thuận, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Điều 10. Khai thông tin hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến

1. Cá nhân, tổ chức sử dụng tài khoản định danh điện tử đăng nhập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, khai và gửi hồ sơ TTHC trực tuyến hoặc sửa đổi, bổ sung thông tin khai, hồ sơ TTHC trực tuyến.

2. Đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình tổ chức, cá nhân thực hiện việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí (nếu có) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và được cung cấp chứng từ đã nộp phí, lệ phí điện tử theo quy định pháp luật.

3. Đối với dịch vụ công trực tuyến một phần tổ chức, cá nhân thực hiện việc thanh toán phí, lệ phí bằng tiền mặt tại quầy thu phí hoặc thanh toán trực tuyến (nếu có) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và được cung cấp chứng từ đã nộp phí, lệ phí điện tử theo quy định pháp luật.

4. Tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố có trách nhiệm xuất trình hồ sơ TTHC (bản gốc hoặc bản chính hoặc bản sao có chứng thực) theo quy định của pháp luật chuyên ngành khi có yêu cầu kiểm tra, đối chiếu.

Điều 11. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Hình thức sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ hành chính trực tuyến như sau:

a) Tạo lập thông tin sửa đổi, bổ sung theo tiêu chí, định dạng theo hướng dẫn và gửi đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố;

b) Khai báo trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố;

c) 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 TTHC.

Điều 12. Thanh toán phí, lệ phí, thuế

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế theo phương thức sau:

- a) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- b) Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã;
- c) Thanh toán từ các điểm giao dịch của hệ thống ngân hàng trên toàn thành phố;
- d) Sử dụng các công cụ, dịch vụ tiện ích khác có hỗ trợ thanh toán theo quy định pháp luật.

2. Quy trình thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết TTHC được thực hiện theo hướng dẫn của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 13. Tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính

- 1. Hệ thống tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ TTHC của thành phố bao gồm:
 - a) Tra cứu trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố thông qua mã hồ sơ TTHC tại địa chỉ: <https://dichvucong.hue.gov.vn>;
 - b) Tra cứu qua ứng dụng Hue-S tại mục dịch vụ công trực tuyến;
 - c) Tra cứu trực tiếp tại các quầy giao dịch của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã;
- 2. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ TTHC bằng cách nhập mã số hồ sơ (in sẵn trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của Hệ thống.

Điều 14. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công của các Sở, ban, ngành, địa phương được thực hiện tự động trên Hệ thống đánh giá việc giải quyết TTHC của Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua việc đồng bộ, tích hợp từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố; tích hợp với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; dữ liệu của người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

2. Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết TTHC được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

3. Chức năng đánh giá giải quyết hồ sơ TTHC điện tử được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố theo Phụ lục I ban hành kèm theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến được công bố, công khai định kỳ hàng tháng, hàng năm, làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 15. Các chức năng thống kê, tổng hợp và theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ

Các chức năng thống kê, tổng hợp, phân tích số liệu và trích xuất số liệu báo cáo liên quan đến Dịch vụ công trực tuyến và quá trình giải quyết hồ sơ TTHC được xây dựng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố phải đáp ứng theo yêu cầu của các biểu mẫu quy định trong các văn bản liên quan và theo yêu cầu thực tế để phục vụ các cơ quan, đơn vị báo cáo, tra cứu, theo dõi số liệu.

Chương III

PHÂN HỆ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 16. Xây dựng quy trình nội bộ và thiết lập quy trình điện tử

1. Cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, huyện, xã thực hiện theo Điều 8 tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và gửi hồ sơ trình đến Văn phòng UBND thành phố.

2. Văn phòng UBND thành phố kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình trước khi trình Chủ tịch UBND thành phố phê duyệt.

3. Cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc UBND thành phố chủ trì xây dựng, cấu hình quy trình điện tử của các TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố được thiết lập dựa theo Quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được Chủ tịch UBND thành phố phê duyệt; Đồng thời phối hợp với Văn phòng UBND thành phố và Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện kiểm thử quy trình giải quyết TTHC thuộc quyền quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố và trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Các cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm đăng ký tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện các bước xử lý công việc trong quy trình nội bộ đã được phê duyệt để cập nhật thông tin, dữ liệu về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả TTHC lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ cấp thành phố thực hiện theo các Điều 4, Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8 của Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kèm theo Quyết định số 45/2023/QĐ-UBND ngày 15/8/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Đối với hồ sơ cấp huyện thực hiện theo các Điều 4, Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8 của Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kèm theo Quyết định số

31/2019/QĐ-UBND ngày 03/6/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế.

3. Đối với hồ sơ cấp xã thực hiện theo các Điều 4, Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8 của Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kèm theo Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13/6/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế.

Điều 18. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ cấp thành phố thực hiện theo Điều 9 Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố ban hành kèm theo Quyết định số 45/2023/QĐ-UBND.

2. Đối với hồ sơ cấp huyện thực hiện theo Điều 9 của Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kèm theo Quyết định số 31/2019/QĐ-UBND.

3. Đối với hồ sơ cấp xã thực hiện theo Điều 9 của Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kèm theo Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND.

Điều 19. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Cơ quan thực hiện giải quyết TTHC có trách nhiệm trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo phương thức sau:

1. Qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố gồm:

a) Đối với hồ sơ cấp thành phố thực hiện theo Điều 10, Điều 11 của Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố ban hành kèm theo Quyết định số 45/2023/QĐ-UBND của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế;

b) Đối với hồ sơ cấp huyện thực hiện theo Điều 10, Điều 11 của Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kèm theo Quyết định số 31/2019/QĐ-UBND của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế;

c) Đối với hồ sơ cấp xã thực hiện theo Điều 10 của Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kèm theo Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND.

2. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

Chương IV

QUẢN LÝ VÀ VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 20. Thẩm quyền đăng nhập, xử lý

1. Thẩm quyền đăng nhập, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố:

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đăng nhập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố để khai thông tin, nhận phản hồi thông tin về việc xử lý hồ sơ, nhận kết quả xử lý đối với TTHC;

b) Người có thẩm quyền, cơ quan thực hiện TTHC và các đơn vị liên quan tiếp nhận xử lý, trao đổi, cung cấp thông tin, tình trạng xử lý, kiểm soát việc sử dụng, khai thác thông tin và trả kết quả thực hiện TTHC;

c) Sở Thông tin và Truyền thông truy cập Hệ thống để quản lý tài khoản người dùng và quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

2. Cán bộ, công chức, viên chức sử dụng tài khoản công vụ, VNeID để giải quyết TTHC dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

Điều 21. Bảo đảm an toàn thông tin, dữ liệu

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố phải được áp dụng các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu để đảm bảo cung cấp thông tin, dữ liệu kịp thời và hiệu quả cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thuộc Sở Thông tin và Truyền thông được giao trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Cổng thông tin điện tử thuộc Văn phòng UBND thành phố (hoặc bộ phận có nhiệm vụ tương đương) triển khai các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

3. Tổ chức, cá nhân tham gia Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố có trách nhiệm sử dụng đúng thẩm quyền và tuân thủ các quy định về an toàn thông tin, dữ liệu.

Điều 22. Bảo mật thông tin

1. Đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố (Sở Thông tin và Truyền thông), người có thẩm quyền, cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bảo mật tài khoản và mật khẩu đăng nhập được cấp.

Điều 23. Xử lý sự cố

Trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố xảy ra sự cố không thực hiện được việc cung cấp trực tuyến:

1. Đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố (Sở Thông tin và Truyền thông) có trách nhiệm thông báo cho cơ

quan, tổ chức, cá nhân có liên quan bằng hình thức phù hợp và đồng thời phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý sự cố đưa hệ thống vào hoạt động.

2. Cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản, qua điện thoại hoặc thư điện tử theo thông tin đã đăng ký và hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thành các thủ tục đang thực hiện theo các phương thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Trong thời gian khắc phục sự cố, các TTHC được thực hiện theo các phương thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

Điều 24. Trách nhiệm của đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thuộc Sở Thông tin và Truyền thông là đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, có trách nhiệm:

1. Quản lý, vận hành, bảo trì, nâng cấp phần mềm, hệ thống an ninh, an toàn cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố đáp ứng các yêu cầu của cơ quan thực hiện TTHC, tổ chức, cá nhân liên quan.

2. Làm đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua điện thoại theo quy định tại Khoản 2 Điều 8 Quyết định số 59/2023/QĐ-UBND ngày 13/11/2023 của UBND tỉnh. Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp bảo đảm việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến đúng quy định.

3. Phối hợp các đơn vị liên quan rà soát các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT; đề xuất các giải pháp để hoàn chỉnh các tính năng, yêu cầu theo quy định hiện hành.

4. Kịp thời ngăn chặn, xử lý tài khoản của tổ chức, cá nhân khi có hành vi gây nguy hại đến Hệ thống theo quy định.

5. Thông báo đến các cơ quan thực hiện TTHC và tổ chức, cá nhân thời gian khắc phục sự cố trong trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố gặp sự cố.

6. Hỗ trợ, hướng dẫn cơ quan thực hiện TTHC sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

7. Tổ chức đánh giá chất lượng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

Điều 25. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố

1. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố, UBND cấp huyện và UBND cấp xã:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố theo Quy chế này. Đồng thời, thực hiện việc tích hợp, kiểm thử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; thường xuyên rà soát, đánh giá, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

b) Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố 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.

c) Thông tin, tuyên truyền về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố trong giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương mình.

d) Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát tình hình xử lý hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố để kịp thời phát hiện và giải quyết các vấn đề vướng mắc, tồn tại để đảm bảo thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kiểm tra, rà soát các nội dung của TTHC và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương khi có sự thay đổi để phối hợp cập nhật kịp thời trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

đ) Thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố về Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp khắc phục, xử lý.

e) Thực hiện báo cáo về kết quả ứng dụng, khó khăn, vướng mắc và ý kiến góp ý về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố.

g) Cung cấp cho đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố các yêu cầu kỹ thuật kết nối hệ thống thuộc phạm vi quản lý, tiêu chí thông tin, định dạng mẫu của hồ sơ trực tuyến theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

h) Đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và đặc biệt là các thao tác xử lý trong quy trình điện tử được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

i) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền và đảm bảo việc trả lời, công khai trên Hệ thống đảm bảo quy định tại Chương III Quyết định số 59/2023/QĐ-UBND ngày 13/11/2023 của UBND thành phố.

2. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố theo quy định; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24 giờ/ngày; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu; đảm bảo việc kết nối, tích hợp, liên thông, đồng bộ dữ liệu với các Hệ thống thông tin do Trung ương, các Bộ ngành khi có yêu cầu.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí trên địa bàn thành phố tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

c) Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, tập huấn và đôn đốc việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành

phố. Đưa kết quả giải quyết hồ sơ vào đánh giá điểm cải cách hành chính và điểm đánh giá mức độ chuyển đổi số đối với các đơn vị liên quan trên địa bàn thành phố.

d) Tổng hợp các thông tin, ý kiến góp ý, vướng mắc của các đơn vị liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố và đề nghị nâng cấp, sửa đổi để báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố.

đ) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành các biện pháp khắc phục các sự cố liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố đảm bảo nhanh chóng, kịp thời.

e) Tiếp nhận yêu cầu và phân quyền nghiệp vụ liên quan đến phân hệ giải quyết TTHC đầy đủ cho cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC các Sở, ngành nhằm phục vụ quá trình theo dõi, thống kê, báo cáo hồ sơ TTHC theo quy định.

g) Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND thành phố kiểm tra, đánh giá định kỳ và đột xuất tình hình quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố tại các cơ quan, đơn vị.

h) Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND thành phố và các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

3. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

a) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, chỉ đạo, hướng dẫn việc triển khai TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố theo quy định; phối hợp triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống TTHC thành phố với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành Trung ương, phục vụ hiệu quả trong giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

b) Tham mưu UBND thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố; Giám sát, kiểm tra, tổng hợp kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị trong toàn thành phố; Tham mưu UBND thành phố ban hành Quyết định công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần triển khai trên địa bàn thành phố.

c) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công. Định kỳ hằng năm, tổng hợp, báo cáo UBND thành phố lộ trình cung cấp dịch vụ công và tình hình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị.

d) Tổ chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua các kênh cung cấp thông tin trên môi trường mạng của thành phố và trả lời theo đúng chức năng nhiệm vụ được giao hoặc chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

đ) Chủ trì, phối hợp cơ quan liên quan theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra, tổng hợp, đánh giá kết quả triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC và tiến

độ xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố; định kỳ hàng quý báo cáo Chủ tịch UBND thành phố và báo cáo đột xuất *(khi có yêu cầu)*.

4. Trách nhiệm của Công an thành phố

a) Là đầu mối của thành phố, chủ trì phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đảm bảo các điều kiện để kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoạt động ổn định, thông suốt và an toàn, an ninh thông tin theo quy định.

b) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện rà quét, rà soát các điều kiện đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố và các trang thiết bị, cơ quan, đơn vị có kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

c) Thường xuyên kiểm tra, đánh giá kết quả khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

5. Trách nhiệm của Sở Kế hoạch và Đầu tư, 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 thành phố bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố.

6. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Căn cứ các nhóm tiêu chí thành phần được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử, xây dựng Tiêu chí chấm điểm đánh giá, xếp loại cải cách TTHC trong Bộ tiêu chí chấm điểm, đánh giá, xếp loại cải cách hành chính hằng năm.

7. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia vào việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC, nhằm tạo ra một phương pháp làm việc khoa học, mang tính hệ thống, đơn giản hóa các biểu mẫu và tăng cường năng lực kiểm soát thông qua hình thức tra cứu báo cáo điện tử, hiệu lực của hệ thống quản lý được nâng cao.

8. Trách nhiệm các doanh nghiệp bưu chính công ích

Phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, đảm bảo an toàn, đúng thời gian quy định.

Điều 26. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố

1. Tổ chức, cá nhân có các quyền sau:

a) Được hỗ trợ đào tạo, hướng dẫn, cung cấp các thông tin cần thiết khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

b) Được cung cấp tài khoản sử dụng, tạm dừng, hủy bỏ tài khoản qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố;

c) Được chọn lựa kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường điện tử;

d) Được bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ bí mật kinh doanh và thương mại theo quy định của pháp luật;

đ) Được cung cấp đầy đủ thông tin về quá trình, tình trạng xử lý Hồ sơ hành chính trực tuyến; hóa đơn điện tử, biên lai điện tử (nếu có);

e) Được phản ánh, kiến nghị việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố;

g) Được đánh giá mức độ hài lòng về việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

2. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm sau:

a) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân đã kê khai, gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện TTHC, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình;

b) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c) Không được cản trở hoạt động cung cấp và sử dụng các dịch vụ, giả mạo, sử dụng mật khẩu trái phép, chiếm quyền điều khiển; tạo, cài đặt, phát tán phần mềm độc hại, vi-rút máy tính; phá hoại cơ sở hạ tầng kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố;

d) Lưu giữ hồ sơ hành chính trực tuyến theo quy định của pháp luật giao dịch điện tử và pháp luật chuyên ngành; cung cấp các chứng từ điện tử/chứng từ giấy có liên quan để phục vụ công tác kiểm tra, thanh tra (nếu có);

đ) Tuân thủ quy định của pháp luật chuyên ngành, giao dịch điện tử, bí mật nhà nước và sử dụng chữ ký số.

Điều 27. Rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố

1. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố 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 Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

2. Công tác rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố thực hiện theo quy định cụ thể của Văn phòng Chính phủ.

Điều 28. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu giữa các hệ thống thông tin

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố 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, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các Bộ, ngành Trung ương, Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của thành phố, các hệ thống

thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các tiêu chuẩn kỹ thuật quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của 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, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các biện pháp kỹ thuật để kết nối chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố với Cổng Dịch vụ công quốc gia, với các hệ thống thông tin khác do các Bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả cho việc gửi nhận hồ sơ điện tử thực hiện TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến; Kịp thời đồng bộ các trạng thái hồ sơ để cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Văn phòng UBND thành phố chủ trì giám sát, theo dõi và đôn đốc các Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã thực hiện quy trình tích hợp kiểm thử việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 27 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

4. Bưu điện thành phố Huế có trách nhiệm kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống VNPost của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam về gửi, nhận hồ sơ, kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố 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 TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích và Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành 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 TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

Chương V

KINH PHÍ VÀ CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Điều 29. Chế độ báo cáo

1. Cơ quan thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm báo cáo định kỳ tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo nhiệm vụ được phân công gửi Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp báo cáo UBND thành phố theo thời gian quy định tại Điều 6, Điều 7 Quyết định số 54/2022/QĐ-UBND ngày 16/11/2022 của UBND tỉnh về ban hành quy định chế độ báo cáo định kỳ phục vụ mục tiêu quản lý trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế và quy định về biểu mẫu tại Phụ lục II Quyết định số 17/2023/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 của UBND tỉnh về sửa đổi, bổ sung phụ lục I và phụ lục II kèm theo Quyết định số 54/2022/QĐ-UBND ngày 16/11/2022 của UBND tỉnh quy định chế độ báo cáo định kỳ phục vụ mục tiêu quản lý trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế hoặc theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền.

2. Đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố (Sở Thông tin và Truyền thông) có trách nhiệm báo cáo về tình hình quản lý, vận hành Hệ thống, kế hoạch triển khai bổ sung và nâng cấp theo Quy chế này.

Điều 30. Kinh phí bảo đảm duy trì, vận hành và nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố là đầu mối, phối hợp với các đơn vị liên quan lập dự toán kinh phí xây dựng, duy trì vận hành và nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố báo cáo Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Hàng năm, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm lập phương án phân bổ kinh phí cho công tác xây dựng, duy trì, vận hành, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố từ nguồn ngân sách Nhà nước gửi Sở Tài chính thẩm định trước khi trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định.

3. Các cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm lập dự toán kinh phí cho hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công hàng năm của đơn vị gửi cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định./.