

Số: /QĐ-BGDĐT

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết
thủ tục hành chính của Bộ Giáo dục và Đào tạo**

BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Căn cứ Nghị định số 37/2025/NĐ-CP ngày 26 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

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 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 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 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 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 thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng.

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 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1625/QĐ-BGDĐT ngày 19 tháng 6 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Cục trưởng Cục Khoa học, Công nghệ và Thông tin, thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC);
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các Thứ trưởng;
- Công TTĐT Bộ;
- Lưu: VT, VP (KSTTHC: 03 bản).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Lê Tấn Dũng

QUY CHẾ

Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Giáo dục và Đào tạo

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1063/QĐ-BGDĐT ngày 21 tháng 4 năm 2025
của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Giáo dục và Đào tạo (sau đây gọi tắt là Hệ thống).

2. Đối tượng áp dụng:

- a) Các đơn vị thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo (gồm các Vụ, Cục, Thanh tra, Văn phòng và các đơn vị liên quan) thực hiện thủ tục hành chính (TTHC);
- b) Bộ phận Một cửa của Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- c) Cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC;
- d) Các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC bao gồm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử của Bộ Giáo dục và Đào tạo, là hệ thống tích hợp hỗ trợ tiếp nhận, xử lý, theo dõi và công khai kết quả giải quyết TTHC.

2. Cổng Dịch vụ công là nền tảng trực tuyến cung cấp thông tin về dịch vụ công, hỗ trợ nộp hồ sơ, tra cứu và nhận kết quả TTHC tại địa chỉ <http://dichvucong.moet.gov.vn>.

3. Hệ thống Một cửa điện tử là hệ thống nội bộ hỗ trợ quản lý quy trình giải quyết TTHC, kết nối với Cổng Dịch vụ công, truy cập tại <http://egov.moet.gov.vn>.

4. Dịch vụ công trực tuyến là các dịch vụ hành chính công được cung cấp trên môi trường mạng theo quy định pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Tuân thủ các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (Nghị định số 61/2018/NĐ), 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 (Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và các văn bản pháp luật liên quan về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

2. Đảm bảo tính chính xác, minh bạch, kịp thời trong cung cấp thông tin và giải quyết TTHC.

3. Hệ thống hoạt động liên tục 24/7, bảo đảm an toàn thông tin và tích hợp với Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

4. Kết nối, đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công Quốc gia và các hệ thống thông tin khác theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Các yêu cầu về định dạng, đồng bộ và kết nối dữ liệu

1. Việc đồng bộ tình trạng hồ sơ từ phần mềm chuyên ngành về Hệ thống phải bảo đảm tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật do chủ quản hệ thống thông tin chuyên ngành xây dựng và công bố theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Các tiêu chuẩn về kết nối, chia sẻ dữ liệu được thực hiện theo quy định hiện hành.

Điều 5. Hành vi nghiêm cấm

1. Các hành vi bị cấm theo Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006 và Điều 6 Luật Giao dịch điện tử năm 2023.

2. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG

Điều 6. Quản lý, vận hành Hệ thống

Cục Khoa học, Công nghệ và Thông tin chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hoạt động của Hệ thống theo Quy chế này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

Điều 7. Thông tin cung cấp trên Hệ thống

1. Danh mục TTHC và các dịch vụ công, các dịch vụ công trực tuyến và mức độ thực hiện của từng dịch vụ công trực tuyến do Bộ GDĐT công bố.

2. Các dịch vụ công được tổ chức, phân loại theo lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng. Đối với mỗi dịch vụ công, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ các bộ phận tạo thành của TTHC và trách nhiệm của mỗi bên có liên quan, trong đó quy định rõ nội dung chi tiết để thực hiện TTHC, gồm: trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời gian giải quyết; đối tượng thực hiện; cơ quan giải quyết; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (nếu có); căn cứ pháp lý. Thành phần hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai (tải xuống tại <http://dichvucong.moet.gov.vn>).

3. Thông tin chi tiết về từng TTHC và tình trạng, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC:

- a) Mã số hồ sơ để tra cứu;
- b) Tiến độ xử lý từng bước;
- c) Kết quả giải quyết (được gửi qua email hoặc Cổng Dịch vụ công).

4. Thông tin thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính (nếu có).

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

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.

Điều 8. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1, Điều 7: Sau khi Bộ Giáo dục và Đào tạo có Quyết định công bố (mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ) danh mục cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần của các đơn vị, Văn phòng phối hợp Cục Khoa học, Công nghệ và Thông tin, và các đơn vị có liên quan thực hiện cập nhật, sửa đổi, bổ sung các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống.

2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6 Điều 6 của Quy chế này được cập nhật thường xuyên, liên tục trên Hệ thống.

Điều 9. Lựa chọn, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Các đơn vị giải quyết TTHC có trách nhiệm rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC với triển khai dịch vụ công trực tuyến gửi Văn phòng xem xét, thẩm định, trình Bộ trưởng phê duyệt, triển khai tổ chức thực hiện các dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực

tuyển một phần của các đơn vị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ theo đúng quy định tại Điều 23 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 (Nghị định số 45/2020/NĐ-CP); 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 TTHC và 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 thủ tục hành chính và 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.

Điều 10. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.
2. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 11. Tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC:

a) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp (Quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 16, Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, điểm i, điểm k khoản 1 Điều 5 được sửa đổi, bổ sung tại khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP);

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: Công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa

hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP;

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật; công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại khoản 1 Điều này, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 1 Điều 18 được sửa đổi, bổ sung tại khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và quy định khác có liên quan của cơ quan có thẩm quyền.

3. Việc giải quyết TTHC trên Hệ thống được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

4. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 3 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

5. Tổ chức, cá nhân thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo hướng dẫn trên Hệ thống và quy định hiện hành của pháp luật.

Chương III

TRA CỨU HỒ SƠ, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN HỆ THỐNG

Điều 12. Tra cứu tình trạng hồ sơ

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

a) Nhập mã số hồ sơ tại <http://dichvucong.moet.gov.vn> (hoặc mã QR) để tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thông qua chức năng tra cứu trực tuyến trên Hệ thống và theo hướng dẫn của Hệ thống;

b) Nhận thông báo qua email;

c) Liên hệ Bộ phận Một cửa qua 024.38695144 nếu cần hỗ trợ.

2. Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ TTHC trên Hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến thường xuyên, liên tục từ các đơn vị thực hiện TTHC.

3. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hành chính bằng cách nhập mã số hồ sơ (in sẵn trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của Hệ thống.

Điều 13. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng trên Hệ thống để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trên Hệ thống.

2. Tổ chức, cá nhân có quyền phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính bằng các hình thức sau:

a) Gửi qua email phongkstthc@moet.gov.vn hoặc số điện thoại 024.38695144;

b) Điền mẫu phản ánh trực tuyến tại <http://dichvucong.moet.gov.vn>;

c) Thông qua chuyên mục “Hỏi đáp” trên Hệ thống;

d) Gửi trực tiếp bằng văn bản.

c) Đối với phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân, trong thời gian 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, các đơn vị chủ trì giải quyết TTHC phối hợp với các đơn vị có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân, kèm giải thích nếu có chậm trễ.

Điều 14. Đánh giá việc giải quyết TTHC

1. Việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của các đơn vị giải quyết TTHC được thực hiện qua các hình thức: Đánh giá qua phiếu khảo sát điện tử sau khi nhận kết quả; gửi ý kiến trực tiếp tại Bộ phận Một cửa. Kết quả đánh giá được tổng hợp, công khai trên Hệ thống và được đồng bộ, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC được công bố, công khai định kỳ hằng quý, năm; làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của các đơn vị giải quyết TTHC.

Điều 15. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống.

2. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống để khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 16. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử

1. Thời hạn bảo quản hồ sơ TTHC điện tử thực hiện theo quy định tại điểm a khoản 4 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Hồ sơ TTHC điện tử được lưu trữ điện tử và do đơn vị có thẩm quyền giải quyết quản lý thực hiện theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Thông tư 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm của Cục Khoa học, Công nghệ và Thông tin

1. Là đơn vị đầu mối triển khai, vận hành, quản trị, quản lý kỹ thuật, hướng dẫn sử dụng Hệ thống, đảm bảo Hệ thống hoạt động liên tục, an toàn; tiếp nhận yêu cầu và tổ chức triển khai cập nhật, nâng cấp hạ tầng, phần mềm theo yêu cầu thực tiễn.

2. Đảm bảo hạ tầng và an toàn an ninh thông tin cho Hệ thống vận hành ổn định, thông suốt; đảm bảo hạ tầng lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử cho tổ chức, cá nhân tại Hệ thống và Lưu trữ cơ quan; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; kết nối, chia sẻ dữ liệu theo quy định phục vụ việc giải quyết TTHC.

3. Phối hợp, hướng dẫn các đơn vị xây dựng quy trình điện tử trong tiếp nhận giải quyết TTHC; đề xuất giải pháp kỹ thuật thực hiện việc số hóa để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

4. Phối hợp với Văn phòng và các đơn vị liên quan để hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trên Hệ thống. Đồng thời, phối hợp, hướng dẫn các đơn vị cập nhật, sửa đổi, bổ sung thông tin về TTHC và dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống khi có thay đổi.

Điều 18. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ

1. Phối hợp với các đơn vị thực hiện tiếp nhận, số hóa, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC đúng thời hạn, quy trình theo quy định của pháp luật; thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị thông qua Hệ thống nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công; chỉ đạo, đảm bảo Bộ phận Một cửa hoạt động hiệu quả, đúng quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tham mưu, trình lãnh đạo Bộ công bố Danh mục TTHC đáp ứng yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần; danh mục, quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận và giải quyết của Bộ Giáo dục và Đào tạo trên Hệ thống. Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc sử dụng Hệ thống tại các cơ quan, đơn vị có liên quan; tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện, báo cáo lãnh đạo Bộ xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

3. Phối hợp, theo dõi, đôn đốc các đơn vị có liên quan xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Định kỳ hằng năm, tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Bộ lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tình hình triển khai thực hiện của các đơn vị. Phối hợp cập nhật, sửa đổi, bổ sung thông tin về TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống khi có thay đổi. Thực hiện cấp phát tài khoản, phân quyền trên Hệ thống cho người sử dụng của các đơn vị; hỗ trợ, kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc quản lý, sử dụng Hệ thống.

4. Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền, giới thiệu dịch vụ công trực tuyến để nâng cao nhận thức và khuyến khích, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

5. Tổ chức tiếp nhận, theo dõi, phân công, đôn đốc giải quyết phản ánh, kiến nghị từ các tổ chức, cá nhân tham gia vào Hệ thống.

6. Tổng hợp, đề xuất yêu cầu điều chỉnh, bổ sung về nghiệp vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống; Phối hợp với Cục Khoa học, Công nghệ và Thông

tin trong việc đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của Hệ thống hỗ trợ giải quyết TTHC.

7. Đôn đốc, theo dõi việc thực hiện Quy chế này, tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện để báo cáo lãnh đạo Bộ xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

Điều 19. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Bộ

1. Thủ trưởng các đơn vị chủ động tích cực tham mưu triển khai cho Lãnh đạo Bộ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần; thực hiện nghiêm túc việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC trong quá trình tiếp nhận đối với hồ sơ nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa; thường xuyên theo dõi trên Hệ thống để nhận biết thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của đơn vị mình; kịp thời đôn đốc việc xử lý các hồ sơ đang còn tồn đọng (nếu có); tổng hợp tình hình giải quyết hồ sơ TTHC theo quy định để phục vụ chế độ báo cáo; thực hiện lưu trữ, khai thác hồ sơ điện tử theo đúng quy định; chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về kết quả tiến độ, giải quyết TTHC của đơn vị mình trên Hệ thống.

2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến; tiếp nhận và xử lý kịp thời phản ánh liên quan đến TTHC; đảm bảo các hồ sơ TTHC của các tổ chức và cá nhân được tiếp nhận, xử lý qua Hệ thống phải có đầy đủ tình trạng xử lý và thông tin giải quyết hồ sơ.

3. Hằng năm chủ động rà soát, xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết; tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

4. Chủ động phối hợp với Cục Khoa học, Công nghệ và Thông tin để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng Hệ thống và phối hợp khắc phục sự cố (nếu có).

5. Công chức, viên chức của đơn vị và công chức/viên chức Bộ phận Một cửa do đơn vị cử đến làm việc theo lịch phân công có trách nhiệm sử dụng Hệ thống theo tài khoản được cấp để giải quyết nhiệm vụ được giao; kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ; xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử trên Hệ thống để đảm bảo hồ sơ không bị chậm trễ; bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin của Hệ thống; thực hiện quy trình xử lý hồ sơ điện tử trên Hệ thống theo đúng các quy định tại Điều 11 của Quy chế này.

6. Thường xuyên rà soát các quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc phạm vi, chức năng của Bộ; phối hợp với Văn phòng và Cục Khoa học, Công nghệ và

Thông tin để tiến hành cập nhật, sửa đổi, bổ sung các quy trình trên Hệ thống khi có sự thay đổi, điều chỉnh mới của các TTHC.

Điều 20. Điều khoản thi hành

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, cá nhân, tổ chức kịp thời phản ánh về Văn phòng để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét, điều chỉnh Quy chế cho phù hợp./.

