

Số: **1649**/QĐ-UBND

Yên Bái, ngày **05** tháng **8** năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng
Công Dịch vụ công tỉnh Yên Bái**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH YÊN BÁI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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 29/11/2019;

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

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

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 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 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

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

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số Quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 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 31/12/2019 của Bộ Thông tin và truyền thông ban hành quy định về tiêu chí, chức năng, tính năng kỹ thuật của Công Dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp Bộ, cấp tỉnh do Bộ Thông tin và truyền thông quy định;

Căn cứ Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ về việc Quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 2224/QĐ-UBND ngày 28/9/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái về việc phê duyệt kế hoạch thuê dịch vụ công nghệ thông tin "Hệ thống Công Dịch vụ công tỉnh Yên Bái, giai đoạn 2021-2025";

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Báo cáo số 393/BC-STTTT ngày 24/3/2021; Tờ trình số 01/TTr-TTPVHCC ngày 08/3/2021 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Yên Bái.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Công dịch vụ công tỉnh Yên Bái.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: *rad*

- Như điều 3;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Chánh, Phó CVP UBND tỉnh;
- Các phòng, đơn vị thuộc VP;
- Lưu: VT, HCC.



**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Ngô Hạnh Phúc

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH YÊN BÁI

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



**QUY CHẾ
QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG
TỈNH YÊN BÁI**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: **1649/QĐ-UBND** ngày **05** tháng **8** năm 2021
của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Công Dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Yên Bái (sau đây gọi tắt là *Công Dịch vụ công*).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là *cơ quan thực hiện thủ tục hành chính*); Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện, cấp xã; cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia thực hiện dịch vụ công.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Công Dịch vụ công tỉnh Yên Bái là Cổng truy cập duy nhất, tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Yên Bái trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống một cửa điện tử.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Yên Bái (sau đây viết tắt là *Hệ thống một cửa điện tử*) là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Yên Bái; kết nối tích hợp với Công Dịch vụ công tỉnh Yên Bái để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

3. Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng theo quy định tại khoản 4, Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước và Điều 5, Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 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.

4. Người sử dụng là các tổ chức, cá nhân sử dụng cổng thông tin điện tử và dịch vụ công trực tuyến để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ phục vụ nhu cầu của mình.

5. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến là cơ quan tiếp nhận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng.

Điều 4. Tên miền truy cập Cổng Dịch vụ công

Cổng Dịch vụ công tỉnh Yên Bái có tên miền truy cập là <http://dichvucong.yenbai.gov.vn>.

Điều 5. Chức năng của hệ thống Cổng Dịch vụ công

1. Cổng Dịch vụ công

a) Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Thủ tục hành chính được cung cấp bao gồm các thông tin chính được đồng bộ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính gồm Mã thủ tục hành chính, các nội dung bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và các thông tin khác: Mã định danh cơ quan; Mức độ dịch vụ công trực tuyến.

b) Xác thực người dùng theo phương thức tích hợp với hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia và biện pháp xác thực theo 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.

c) Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trực tiếp hoặc qua kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

d) Tra cứu thông tin theo các mức độ xác thực:

Mức độ không đòi hỏi xác thực: Công khai các thông tin về mã số hồ sơ thủ tục hành chính và mức độ hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính;

Mức độ đã được xác thực: Cung cấp thông tin trạng thái giải quyết thủ tục hành chính của người dùng đến cấp độ phòng, ban chuyên môn; tình hình, kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dùng; các thông tin, hồ sơ điện tử của người dùng đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công.

đ) Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính trên giao diện Cổng thông qua Bộ câu hỏi - trả lời mẫu và thông tin tổng hợp những nội dung hỏi đáp đã thực hiện trên cổng và qua hệ thống tổng đài/ số điện thoại chuyên dùng (nếu có); qua tính năng trả lời người dùng như kênh giao tiếp trên giao diện cổng, công cụ hỗ trợ tự động (nếu có).

e) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính và kết nối, chia sẻ thông tin với Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

g) Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước theo quy định tại Chương III, Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

h) Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính từ Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

i) Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin theo các chức năng được quy định tại các điểm a, b, c, d, đ, e, g, h khoản 2 Điều này với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

k) Các chức năng khác theo quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử

Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Yên Bái là hệ thống thông tin nội bộ hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân và có những chức năng sau:

a) Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân từ Bộ phận Một cửa, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh Yên Bái, tự động sinh mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả;

b) Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính và cập nhật thông tin giải quyết theo Mã số hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp theo kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hoặc thông qua tích hợp thông tin từ Cổng Dịch vụ công;

d) Cung cấp tình trạng giải quyết thủ tục hành chính cho Cổng Dịch vụ công tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia để công khai theo quy định của pháp luật;

e) Quản lý việc thực hiện trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức kể từ khi nhận được ý kiến của các tổ chức, cá nhân; quản lý việc đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

f) Kết nối, tích hợp với Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia để cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo theo quy định tại Chương III Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Điều 6. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công phải tuân thủ theo các quy định của Luật Công nghệ thông tin; Luật giao dịch điện tử; Luật An toàn thông tin mạng; Luật An ninh mạng; Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan.

2. Các thông tin được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công cần phải đúng, đủ, rõ ràng và kịp thời; cập nhật liên tục dựa trên các quy định hiện hành. Các thông tin được thiết kế đơn giản, thuận tiện, phù hợp với từng TTHC; đảm bảo tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho tổ chức, cá nhân; không gây khó khăn, phiền hà trong quá trình xử lý.

3. Cổng Dịch vụ công được vận hành thường xuyên, liên tục, phản ánh đúng tình hình thực tế kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

4. Cổng Dịch vụ công phải đảm bảo các tiêu chí thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Thông tư số 16/2019/TT-BTTTT ngày 05 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông; Thông tư 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông; Quyết định số 3167/QĐ-UBND ngày 14/12/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái phê duyệt Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Yên Bái, phiên bản 2.0.

Điều 7. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng dịch vụ công tỉnh

Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng Dịch vụ công tỉnh được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29/6/2006; Điều 9 Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005; Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13 ngày 19/11/2015; Điều 8 Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14 ngày 16/6/2018; Khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan.

Chương II

CUNG CẤP THÔNG TIN, TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 8. Thông tin trên Cổng Dịch vụ công

Cổng Dịch vụ công cung cấp những thông tin sau:

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ:

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến chia theo 3 cấp chính quyền: cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

b) Danh mục các dịch vụ công, các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và mức độ dịch vụ công của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính. Các dịch vụ được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng. Đối với mỗi dịch vụ, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ các bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và trách nhiệm của mỗi bên có liên quan, trong đó quy định rõ nội dung chi tiết để thực hiện thủ tục

hành chính 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 thủ tục; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (*nếu có*); căn cứ pháp lý.

c) Tên mỗi dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến được đặt đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng được quy định trong danh mục thủ tục hành chính được công bố trong văn bản quy phạm pháp luật.

d) Các cơ quan cung cấp dịch vụ công thường xuyên chủ động rà soát, tham mưu đơn giản hóa các thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, đề xuất, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt thực hiện theo quy định, đảm bảo mục tiêu cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo đúng lộ trình của Chính phủ về Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030.

e) Trên cơ sở Quyết định phê duyệt danh mục các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của Trung ương, Ủy ban nhân dân tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công Quốc gia đảm bảo kịp thời, nhanh chóng.

2. Thông tin, báo cáo thống kê về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Tổng hợp xử lý hồ sơ theo tháng, theo năm, trong đó: Thống kê số lượng hồ sơ không giải quyết; số lượng hồ sơ đã tiếp nhận, số lượng hồ sơ đã giải quyết (trong đó chia ra hồ sơ được giải quyết đúng hạn và trước hạn, hồ sơ giải quyết trễ hạn) của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

b) Thông tin, báo cáo thống kê số lượng hồ sơ thủ tục hành chính qua các phương thức trực tiếp, bưu chính công ích, trực tuyến của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tin tức, sự kiện nổi bật, gồm: các tin, bài về hoạt động, các vấn đề liên quan trong mọi lĩnh vực của các ngành, địa phương và của tỉnh.

4. Tra cứu tình trạng hồ sơ

a) Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ bao gồm:

Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <http://dichvucong.yenbai.gov.vn>

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

Tra cứu trực tiếp bằng mã vạch in trên phiếu Tiếp nhận và hẹn trả kết quả hoặc tại bộ phận một cửa của cơ quan cung cấp dịch vụ làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện, cấp xã.

Tra cứu qua Tổng đài hành chính công: 02163.871.871

b) Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến thường xuyên, liên tục từ các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

c) Người sử dụng có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ bằng cách nhập mã số hồ sơ (*mã in sẵn trên phiếu Tiếp nhận và hẹn trả kết quả*) và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

Điều 9. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 8 của Quy chế này: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm cập nhật, sửa đổi, bổ sung tên cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính theo quyết định của cấp có thẩm quyền trên cơ sở đề nghị của các sở, ban, ngành đối với đơn vị cấp tỉnh hoặc Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố đối với đơn vị cấp huyện, cấp xã. Thời hạn cập nhật không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày các sở, ban, ngành hoặc Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố có yêu cầu bằng văn bản.

2. Đối với thông tin quy định tại điểm b, điểm c khoản 1, Điều 8 của Quy chế này:

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm cập nhật, sửa đổi, bổ sung danh mục, nội dung chi tiết các dịch vụ công, các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và mức độ của dịch vụ công của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính. Thời hạn cập nhật không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố thủ tục hành chính của cấp có thẩm quyền trên cơ sở đề nghị của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

Cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm thường xuyên rà soát, gửi văn bản yêu cầu cập nhật thông tin cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh khi có sự sai sót, thay đổi.

3. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 8 của Quy chế này được cập nhật tự động thường xuyên, liên tục trên cơ sở dữ liệu của Cổng Dịch vụ công, Cổng Thông tin điện tử của tỉnh.

Điều 10. Lưu trữ thông tin

Tổ chức, cá nhân có tài khoản để thực hiện các giao dịch trên Cổng Dịch vụ công thì được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử và các cơ quan, đơn vị thực hiện lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử phải đảm bảo các điều kiện quy định tại khoản 1, Điều 15 Luật Giao dịch điện tử và Điều 16, Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/04/2020 của Chính phủ và các quy định có liên quan.

Khi tổ chức, cá nhân yêu cầu cơ quan có thẩm quyền cấp bản sao điện tử từ sổ gốc; chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, tài liệu thì cơ quan có thẩm quyền cấp bản sao điện tử thực hiện theo Điều 10 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/04/2020 của Chính phủ.

Điều 11. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

- a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Trung ương, UBND tỉnh hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;
- c) Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh Yên Bái.

Điều 12. Đăng ký tài khoản

1. Việc đăng ký tài khoản thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thực hiện tại Cổng Dịch vụ công có địa chỉ: <http://dichvucong.yenbai.gov.vn> hoặc sử dụng danh tính điện tử do các tổ chức cung cấp định danh điện tử đã kết nối, tích hợp với Nền tảng trao đổi định danh điện tử trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã đăng ký.

Điều 13. Đăng nhập tài khoản

1. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Cổng dịch vụ công có địa chỉ: <http://dichvucong.yenbai.gov.vn>, đăng nhập tài khoản và thực hiện xác thực điện tử người dùng.

2. Mức độ bảo đảm khi đăng nhập tài khoản

a) Mức độ bảo đảm của danh tính điện tử của tổ chức, cá nhân được dùng để đăng nhập dựa trên xác minh được các thông tin của danh tính điện tử do tổ chức, cá nhân cung cấp là chính xác thông qua việc so sánh, đối chiếu tự động với các thông tin, dữ liệu hệ thống đang quản lý hoặc được kết nối, chia sẻ; hoặc so sánh với các bằng chứng mà tổ chức, cá nhân đó cung cấp trực tiếp;

b) Mức độ bảo đảm xác thực người dùng khi đăng nhập tài khoản dựa trên ít nhất một yếu tố xác thực của tổ chức, cá nhân.

3. Tổ chức, cá nhân đăng nhập và xác thực thành công trên Cổng dịch vụ công quốc gia được đăng nhập trực tiếp vào Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc hệ thống cung cấp các dịch vụ công có liên quan theo cơ chế đăng nhập một lần.

4. Mức độ bảo đảm xác thực người dùng khi thực hiện thủ tục hành chính do cơ quan, tổ chức xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến xác định. Trường hợp mức độ bảo đảm xác thực khi thực hiện thủ tục hành chính yêu cầu cao hơn so với mức độ khi đăng nhập, tổ chức, cá nhân bổ sung giải pháp xác thực theo hướng dẫn cụ thể của cơ quan cung cấp thủ tục hành chính tại Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Điều 14. Quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Cơ quan có thẩm quyền giải quyết và người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm theo các bước trong

quy trình đã được xây dựng và chuẩn hóa đối với từng dịch vụ công và được quy định tại Chương III Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ; Điều 9, Điều 11 và Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/04/2020 của Chính phủ và các quy định khác có liên quan.

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại cơ sở dữ liệu của Cổng Dịch vụ công để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/04/2020 của Chính phủ và các quy định của pháp luật.

Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả

Trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, nếu xảy ra các trường hợp kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả. Cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ và các quy định khác có liên quan.

Điều 16. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (*nếu có*) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền;

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến;

c) Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 13 Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08/04/2020 của Chính phủ.

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (*nếu có*) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

Chương III

QUY ĐỊNH VỀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÂU HỎI TRÊN MỤC HỎI ĐÁP - PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ CỦA CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 17. Điều kiện để tổ chức, cá nhân được tham gia mục Hỏi đáp - Phản ánh kiến nghị

1. Không vi phạm những hành vi cấm khi tham gia Cổng Dịch vụ công tại Điều 7 Quy chế này.

2. Tổ chức, cá nhân đặt câu hỏi phải đầy đủ, rõ ràng

a) Phải ghi đầy đủ, chính xác các thông tin bắt buộc sau:

Đối với người hỏi là tổ chức, doanh nghiệp ghi rõ họ và tên cơ quan, đơn vị, chức vụ người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền hỏi; số điện thoại; tên và địa chỉ của tổ chức, doanh nghiệp.

Đối với người hỏi là cá nhân phải ghi rõ họ và tên, số chứng minh nhân dân hoặc số thẻ căn cước công dân hoặc số hộ chiếu; địa chỉ nơi đang sinh sống, học tập, làm việc; số điện thoại liên lạc.

b) Địa chỉ email của tổ chức, cá nhân (nếu có).

Điều 18. Quy định đối với câu hỏi và câu trả lời

1. Câu hỏi của tổ chức, cá nhân đăng tải lên phải được soạn thảo dưới dạng chữ tiếng Việt có dấu, không viết tắt, không sử dụng các ký hiệu không được thừa nhận theo quy định, nội dung câu hỏi phải ngắn gọn, rõ ràng.

2. Câu hỏi quy định tại Quy chế này là những yêu cầu giải đáp của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Yên Bái.

3. Câu trả lời ghi rõ các thông tin về cơ quan, đơn vị, cá nhân đại diện trả lời, cụ thể: Ghi rõ tên cơ quan, đơn vị trả lời; họ và tên, chức vụ, điện thoại. Nội dung câu trả lời cần ngắn gọn, đúng trọng tâm câu hỏi; ghi chính xác số, ký hiệu, trích yếu, ngày tháng năm, tên cơ quan ban hành văn bản quy phạm pháp luật được sử dụng để trả lời.

Điều 19. Tiếp nhận, xử lý câu hỏi và thực hiện việc trả lời

1. Việc đăng tải nội dung câu hỏi lên mục Hỏi đáp - Phản ánh được thực hiện vào tất cả các ngày trong tuần. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu đặt câu hỏi, yêu cầu giải đáp những vấn đề cần quan tâm truy cập vào mục Hỏi đáp - Phản ánh trên Cổng dịch vụ công và thực hiện theo hướng dẫn để gửi câu hỏi đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trả lời.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý câu hỏi của tổ chức, cá nhân

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm làm đầu mối tiếp nhận câu hỏi của tổ chức, cá nhân gửi đến. Chậm nhất 08 giờ đồng hồ (*tính giờ làm việc*) kể từ khi tiếp nhận câu hỏi, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh rà soát nội dung, phân loại câu hỏi chuyển đến cơ quan, đơn vị có đúng thẩm quyền trả lời, đồng thời gửi tin nhắn thông báo đến người phụ trách theo dõi mục Hỏi đáp - Phản ánh của cơ quan, đơn vị được chuyển câu hỏi.

b) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả lời câu hỏi theo chức năng, nhiệm vụ được giao và phải chịu trách nhiệm về nội dung câu trả lời đó. Thời hạn trả lời chậm nhất 03 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận câu hỏi thuộc phạm vi, lĩnh

vực hoạt động, thẩm quyền giải quyết của cơ quan; 05 ngày làm việc đối với những câu hỏi cần sự phối hợp liên ngành để trả lời. Trường hợp đặc biệt, thời gian trả lời tối đa không quá 10 ngày làm việc, nhưng phải có thông tin phản hồi lại với tổ chức, cá nhân. Đối với câu hỏi chuyên đến không thuộc phạm vi, lĩnh vực hoạt động, thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì chậm nhất 01 ngày kể từ khi tiếp nhận phải chuyển trả lại cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để xử lý.

c) Trường hợp câu trả lời chưa đáp ứng được yêu cầu, tổ chức, cá nhân có thể hỏi bổ sung.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm chủ trì điều phối câu hỏi của tổ chức, cá nhân; đồng thời theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, trả lời câu hỏi của các cơ quan, đơn vị đảm bảo theo quy định tại Quy chế này.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 20. Trách nhiệm thực hiện

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương; cán bộ, công chức, viên chức và tổ chức, cá nhân có liên quan quy định tại Điều 2 Quy chế này chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi việc thực hiện Quy chế này của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Định kỳ hằng quý, hằng năm hoặc đột xuất tổng hợp tình hình thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

b) Thực hiện các nội dung, nhiệm vụ theo quy định tại Quy chế này.

c) Tổng hợp, thống kê danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị, địa phương cung cấp trên Cổng Dịch vụ công.

d) Tiếp nhận các thông tin phản ánh, kiến nghị, đề xuất, phản hồi từ các tổ chức, cá nhân về việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, mục Hỏi đáp - Phản ánh trên Cổng Dịch vụ công và kịp thời xử lý theo quy định. Trực tiếp hướng dẫn, tuyên truyền các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đa dạng bằng nhiều hình thức như tổ chức các lớp tập huấn, hội nghị, hội thảo, qua điện thoại, thư điện tử hoặc khi tổ chức, cá nhân đến Trung tâm thực hiện các thủ tục hành chính trực tiếp. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp quy trình thực hiện các dịch vụ liên quan, kể cả việc tham gia mục Hỏi đáp - Phản ánh của Cổng Dịch vụ công.

đ) Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Cổng Dịch vụ công tỉnh Yên Bái hiệu quả, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, thường xuyên, liên tục.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

a) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin, dữ liệu cần tích hợp, chia sẻ, đồng bộ để phục vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công.

b) Hằng năm, xây dựng kế hoạch, lập dự toán kinh phí thuê dịch vụ công nghệ thông tin "Cổng Dịch vụ công tỉnh Yên Bái" trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định; quản lý, vận hành, khai thác, nâng cấp Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo yêu cầu của Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Khi xảy ra sự cố mất an toàn thông tin đối với Cổng Dịch vụ công phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan để được hỗ trợ, khắc phục kịp thời; chủ động tham mưu, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo nâng cấp, bổ sung các chức năng hỗ trợ, tính năng tiện ích trên Cổng Dịch vụ công để đảm bảo thuận tiện cho người sử dụng và tính công khai, minh bạch, hiện đại.

d) Thường xuyên theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật và quy định tại Quy chế này.

đ) Thường xuyên thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Cổng dịch vụ công và đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đối với cán bộ, công chức, viên chức tham gia trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến. Qua theo dõi, giám sát và khảo sát, đánh giá cần kịp thời phối hợp với Sở Nội vụ xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo thẩm quyền đối với các trường hợp vi phạm và đề nghị chấn chỉnh, khắc phục đối với những tồn tại, hạn chế.

e) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai việc số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực, thuộc thẩm quyền giải quyết để đảm bảo việc kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 04 năm 2020 của Chính phủ, thời gian hoàn thành số hoá kết quả giải quyết TTHC đảm bảo xong trước 31/12/2025.

f) Xây dựng, đề xuất phương án Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

g) Phối hợp với Sở Thông tin và truyền thông hướng dẫn, lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị, địa phương đối với các quy định về thủ tục hành chính, các phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính nhằm thực hiện thắng lợi mục tiêu

tại Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm trong phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025.

h) Thường xuyên 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; xây dựng sở tay nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

i) Tổng hợp, đánh giá, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh mức độ hiệu quả, thuận tiện của việc xây dựng và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử do các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã cung cấp và tích hợp dịch vụ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ; Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 04 năm 2020 của Chính phủ.

b) Hướng dẫn, hỗ trợ việc triển khai tích hợp chữ ký số, dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng Chính phủ đối với các cơ quan, tổ chức nhà nước và chữ ký số công cộng đối với doanh nghiệp, cá nhân trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

c) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Định kỳ hằng năm, tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tình hình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

d) 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.

đ) Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp giữa các phần mềm giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành do các Bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị tại tỉnh với Hệ thống một cửa điện tử tỉnh và Cổng Dịch vụ công.

5. Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí triển khai các đề án, dự án, kế hoạch liên quan đến Cổng Dịch vụ công; kinh phí hoạt động hằng năm của Cổng Dịch vụ công tỉnh.

6. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đánh giá, chấm điểm xác định chỉ số CCHC; tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và truyền thông, Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh Quy định chi tiết tiêu chí đánh giá chất lượng đối với phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử do các Sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã cung cấp.

7. Đơn vị cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin

a) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công; Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật kịp thời các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 lên Cổng Dịch vụ công, đảm bảo các dịch vụ công trực tuyến hoạt động thông suốt, liên tục.

b) Kịp thời khắc phục các sự cố xảy ra và bố trí cán bộ hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương sử dụng phần mềm.

c) Nâng cấp, chỉnh sửa hệ thống phần mềm Cổng Dịch vụ công theo yêu cầu của Chính phủ, các Bộ, ngành, Ủy ban nhân dân tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

8. Đơn vị cung cấp dịch vụ Bưu chính công ích

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh duy trì kết nối Cổng Dịch vụ công của tỉnh với hệ thống dịch vụ Bưu chính công ích để tổ chức, cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ, tổ chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thu phí, lệ phí (nếu có) tại địa chỉ hoặc các điểm giao dịch của Bưu điện khi có nhu cầu của tổ chức, cá nhân, thực hiện công tác luân chuyển hồ sơ khi có yêu cầu của cơ quan giải quyết TTHC đảm bảo nhanh chóng, kịp thời. Hướng dẫn, hỗ trợ người có nhu cầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các điểm phục vụ theo đúng quy định.

9. Các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

a) Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này thuộc phạm vi, chức năng quản lý của ngành, địa phương. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của ngành, địa phương; xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, đối với cấp huyện bao gồm thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã; 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.

b) Thực hiện các nội dung, nhiệm vụ theo quy định tại Quy chế này.

c) Thông báo cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh*) bằng văn bản về thông tin của người phụ trách theo dõi mục Hỏi đáp - Phản ánh kiến nghị của ngành, địa phương (*Họ và tên, chức danh, số điện thoại, địa chỉ email*) để liên hệ trong quá trình xử lý câu hỏi của tổ chức, cá nhân trên mục Hỏi đáp - Phản ánh của Cổng Dịch vụ công.

d) Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm quy định trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực

tuyển và các quy định tại Quy chế này; có giải pháp nâng cao tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ thuộc thẩm quyền quản lý trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

đ) Xây dựng Quy chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính liên thông.

Điều 21. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân không thực hiện, thực hiện không đầy đủ hoặc vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý theo quy định.

Điều 22. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện nếu có các vấn đề phát sinh hoặc quy định mới điều chỉnh, bổ sung các quy định trong Quy chế, giao cho Văn phòng UBND tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh*) có trách nhiệm tổng hợp, tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung./.