

Số: /2024/QĐ-UBND

Hòa Bình, ngày tháng 6 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hòa Bình

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÒA BÌNH

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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

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

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của
Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ
tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của
Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

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

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 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 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 Quyết định số 34/2021/QĐ-TTg ngày 08 tháng 11 năm 2021 của
Thủ tướng Chính phủ Quy định về định danh và xác thực điện tử trên nền tảng

Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước công dân và Cơ sở dữ liệu quốc gia về xuất nhập cảnh;

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

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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 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 trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông 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 tại Tờ trình số 47/TTr-STTT ngày 13 tháng 6 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hòa Bình.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10/7/2024 và thay thế Quyết định số 21/2019/QĐ-UBND ngày 27/6/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hòa Bình.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở; Thủ trưởng các Ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và cơ quan, đơn vị, tổ chức, 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;
- Cục kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- TT.HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Ban của HĐND tỉnh;
- Đại biểu HĐND tỉnh;
- Trung tâm tin học và Công báo tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Chánh VP, các Phó CVP/UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NVK (Ng.100b)

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

Nguyễn Văn Toàn

QUY CHẾ**Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết
thủ tục hành chính tỉnh Hòa Bình**

(Kèm theo Quyết định số: /2024/QĐ-UBND

ngày tháng 6 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng****1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hòa Bình (viết tắt là Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh).

2. Đối tượng áp dụng

a) Các Sở, Ban, ngành; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh; Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị) tham gia quản lý, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để giải quyết thủ tục hành chính.

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

c) Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có yêu cầu, được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật (sau đây gọi tắt là tổ chức, cá nhân).

d) Đơn vị thực hiện cung cấp dịch vụ thuê Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Cổng dịch vụ công tỉnh theo quy định tại khoản 5 Điều 3 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.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại khoản 6 Điều 3 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Dịch vụ hành chính công theo quy định tại khoản 4 Điều 3 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.

4. Dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 5 Điều 3 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

5. Phần mềm chuyên ngành là phần mềm đặc thù của từng cơ quan, đơn vị dùng để quản lý chuyên sâu về ngành, lĩnh vực của cơ quan, đơn vị đó.

6. Mã QR trong tiếp nhận thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 26 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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 và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

7. Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại khoản 2 Điều 3 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.

8. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 7 Điều 3 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

9. Đăng nhập một lần (Single Sign-On) áp dụng theo quy định khoản 2 Điều 3 Quy chế ban hành kèm theo 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.

10. Dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

11. Dịch vụ công trực tuyến một phần theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

12. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 11 Điều 3 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành. Các thông tin được trình

bày khoa học, dễ tiếp cận cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.

3. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được kết nối thông suốt, liên tục với Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, ngành bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

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

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

6. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

7. Dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh là nguồn dữ liệu chính thống phục vụ cho công tác công khai, báo cáo, thống kê và phân tích, đánh giá tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn, trễ hạn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 4. Xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được xây dựng tập trung, thống nhất để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan có thẩm quyền, có tên miền truy cập là: <https://dichvucong.hoabinh.gov.vn>

2. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử là thành phần của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

3. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến, truy cập vào địa chỉ quy định tại khoản 1 Điều này để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ.

4. Yêu cầu đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; các điểm b, c, khoản 14 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Điều 14 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

5. Yêu cầu đối với Cổng dịch vụ công theo quy định tại khoản 1, khoản 2, Điều 13 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

6. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép; đảm bảo an

toàn thông tin, an toàn hệ thống thông tin, bảo vệ thông tin cá nhân và vận hành liên tục 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần trên mạng Internet.

7. Cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng; cung cấp chức năng đăng nhập một lần (Single-Sign-On) và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính tại Cổng dịch vụ công.

Điều 5. Giá trị của các thủ tục hành chính cung cấp trực tuyến

Thành phần các loại giấy tờ có trong hồ sơ và các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh có giá trị hiệu lực như văn bản giấy khi các cá nhân, tổ chức làm căn cứ, sử dụng để điền đầy đủ thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến, bằng dịch vụ Bưu chính công ích (sau đây viết tắt là BCCI) và tại Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền.

Dịch vụ công trực tuyến phải được chuẩn hóa, tích hợp, đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 6. Thẩm quyền điều chỉnh, chỉnh sửa phần mềm

1. Sở Thông tin và Truyền thông - Đơn vị được giao quản trị, vận hành phần mềm: kịp thời sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, cập nhật, điều chỉnh các quy trình, thủ tục hành chính mới được Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

2. Các Sở, Ban, ngành chủ động cập nhật, kịp thời tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính, quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý theo quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị sử dụng phần mềm chủ động góp ý, đề nghị chỉnh sửa về giao diện, các tính năng tiện ích trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với đơn vị được giao quản trị, vận hành phần mềm thông qua Sở Thông tin và Truyền thông. Việc tiếp thu để chỉnh sửa do Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan xem xét, quyết định.

4. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phải được đơn vị vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng và có phương án nâng cấp, chỉnh sửa hằng năm đáp ứng nhu cầu thực tế hoặc theo yêu cầu cơ quan có thẩm quyền.

Điều 7. Quyền, trách nhiệm, nghĩa vụ và các hành vi không được làm của tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

1. Quyền của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

a) Khai thác thông tin, sử dụng các dịch vụ cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phù hợp với mức độ an toàn theo hình thức xác thực khi đăng nhập.

b) Khi có yêu cầu, được khai thác thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân đã có trên hệ thống để hỗ trợ thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến liên quan.

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

a) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, chỉ sử dụng cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

b) Quản lý tài khoản, chữ ký số, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp mật khẩu bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho đơn vị quản lý và vận hành hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

c) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi sử dụng dịch vụ và các tiện ích trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác trước pháp luật.

d) Thực hiện các yêu cầu của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại dịch vụ công trực tuyến.

đ) Trường hợp sử dụng lại các thông tin, nội dung trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để đăng tải trên các phương tiện truyền thông phải thực hiện theo quy định của pháp luật.

3. Quyền, nghĩa vụ và các hành vi không được làm của tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được áp dụng thực hiện theo Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Những hành vi bị nghiêm cấm trong quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006 và Điều 6 Luật Giao dịch điện tử năm 2023 và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

Chương II **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG** **THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC CỦA TỈNH**

Mục 1 **CÁC TIÊU CHÍ CHỨC NĂNG, TÍNH NĂNG KỸ THUẬT CỦA** **HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC CỦA TỈNH**

Điều 8. Mã số hồ sơ và Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính

Theo quy định tại Điều 19, Điều 20 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về 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 các quy định hiện hành.

Điều 9. Hiện thị trạng thái xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

1. Tại mỗi bước trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh hiện thị trạng thái xử lý hồ sơ tương ứng.

2. Yêu cầu về hiện thị trạng thái xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

3. Các Hệ thống thông tin khi kết nối, tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phải đảm bảo đáp ứng hiện thị trạng thái xử lý hồ sơ tương ứng theo khoản 1 Điều này và các yêu cầu kỹ thuật theo quy định.

Điều 10. Tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

Thực hiện theo quy định tại Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT và theo quy định hoặc hướng dẫn hiện hành, theo yêu cầu phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

Điều 11. Các tiêu chuẩn kết nối đồng bộ dữ liệu

1. Thực hiện theo quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng 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 và quy định hiện hành.

2. Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước thực hiện theo quy định tại Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước.

Điều 12. Nội dung thể hiện kết quả tra cứu tình trạng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

1. Hồ sơ hợp lệ:

a) Mã số hồ sơ thủ tục hành chính bao gồm mã số và mã QR code.

b) Tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ.

c) Tên Phòng, ban xử lý hồ sơ (toàn bộ quy trình của quá trình xử lý).

d) Tên tổ chức nộp hồ sơ (nếu có).

đ) Tên đầy đủ của người nộp hồ sơ.

e) Ngày nhận hồ sơ.

g) Ngày hẹn trả hồ sơ.

2. Hồ sơ chưa hợp lệ trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến: Nội dung chưa thể hiện như các điểm a, b, đ, e tại khoản 1 Điều này.

Điều 13. Nội dung thể hiện Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

Nội dung thể hiện Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thủ tục hành chính bản điện tử được thiết kế theo quy định tại phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và bổ sung mã QR code theo quy định tại Điều 26 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

Điều 14. Quản lý và khai thác dữ liệu

1. Cơ sở dữ liệu các phần mềm chuyên ngành của cơ quan có thẩm quyền, phải được đồng bộ về cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, khi hồ sơ thay đổi trạng thái theo cấu trúc quy định tại Điều 9 Quy chế này.

2. Cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ được đảm bảo an toàn, chính xác.

3. Việc quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại khoản 5 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

Điều 15. Xây dựng Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh tích hợp Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực từ Công Dịch vụ công quốc gia và của tỉnh.

Mục 2

ĐĂNG KÝ, ĐĂNG NHẬP VÀ QUẢN LÝ TÀI KHOẢN TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC CỦA TỈNH

Điều 16. Đăng ký và quản lý các vấn đề liên quan đến tài khoản

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định tại khoản 3 Điều 40 Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử.

2. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh dùng chung hệ thống xác thực, đăng ký tài khoản của Công Dịch vụ công quốc gia. Tổ chức, cá nhân sử dụng phương thức đăng ký được cung cấp từ Công Dịch vụ công quốc gia.

3. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu. Việc quản lý các vấn đề liên quan đến tài khoản được áp dụng thực hiện theo Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

4. Tài khoản được sử dụng để thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 2 Điều 40 Nghị định số 59/2022/NĐ-CP.

Điều 17. Đăng nhập tài khoản cho tổ chức, cá nhân

Thực hiện theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Điều 11 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Mục 3

VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC CỦA TỈNH

Điều 18. Kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

1. Việc kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 23 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

2. Đảm bảo đầy đủ, chính xác của dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Điều 19. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Sau khi tổ chức, cá nhân đăng ký và đăng nhập tài khoản thành công theo quy định tại Điều 16, 17 của Quy chế này, tổ chức, cá nhân chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Quy trình tiếp nhận, số hóa, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử:

a) Thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại khoản 1 Điều 2 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP); Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; khoản 10, 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

3. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Quy trình giải quyết hồ sơ không đáp ứng các điều kiện về thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 4 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

5. Phương thức nộp phí, lệ phí:

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 12 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

b) Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

6. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân:

a) Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

b) Kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 16 Nghị định 45/2020/NĐ-CP và các quy định, hướng dẫn hiện hành.

7. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được số hóa và lưu kết quả theo quy định tại Điều 11, 12 Thông tư 01/2023/TT-VPCP.

8. Phương thức số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ giấy sang điện tử đáp ứng theo khoản 2 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các Điều 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 của Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

9. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được chuyển đổi từ bản giấy sang điện tử phải đáp ứng các yêu cầu theo khoản 3 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và có giá trị như văn bản giấy trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Điều 20. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

1. Quy trình, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và đảm bảo thống nhất với quy trình, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tiếp bên ngoài.

2. Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn, trước hạn theo đúng quy định tại điểm a khoản 2 Mục II của Phụ lục kèm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 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 thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

Điều 21. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy

Thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 22. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 30 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 15 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và khoản 2 Điều 32 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

Điều 23. Quy định đối với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

1. Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được tích hợp, dùng chung với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Chương VI Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Mục 4**KIỂM SOÁT VIỆC CUNG CẤP THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ****Điều 24. Lập danh mục và cung cấp thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử**

1. Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành danh mục nhóm thủ tục hành chính và thủ tục hành chính để thực hiện trên môi trường điện tử. Việc lựa chọn ưu tiên các thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử đáp ứng theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Hằng năm, cơ quan, đơn vị chuyên môn phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh rà soát thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm của Ủy ban nhân dân tỉnh quy định tại khoản 2 Điều 19 và các tiêu chí lựa chọn quy định tại Điều 21 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, đề xuất danh mục thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử, lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan, đối tượng chịu tác động và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, ra quyết định, trong đó xác định rõ thời gian, lộ trình thực hiện và việc xây dựng, vận hành, khai thác.

3. Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm rà soát, đánh giá về thủ tục hành chính theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và đánh giá các giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính điện tử.

Mục 5**TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ BUƯ CHÍNH CÔNG ÍCH KẾT HỢP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

Điều 25. Quy định đối với việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI, tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ BCCI kết hợp dịch vụ công trực tuyến.

1. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI thực hiện theo quy định tại Chương II 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 thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Sau khi tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ BCCI, nhân viên bưu chính hướng dẫn hoặc thống nhất với người sử dụng dịch vụ, dùng tài khoản công dân đã đăng ký trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền.

Chương III **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 26. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị tham gia sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

1. Tiếp nhận và số hóa, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đúng thời hạn, quy trình theo quy định của pháp luật.

2. Thường xuyên rà soát các nội dung thông tin của thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết trên cổng dịch vụ công của tỉnh. Trường hợp phát hiện các nội dung thông tin của thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công của tỉnh có sai sót đơn vị có trách nhiệm thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông - Đơn vị được giao quản trị, vận hành phần mềm để kịp thời chỉnh sửa.

3. Đảm bảo 100% hồ sơ tiếp nhận (kể cả hồ sơ tiếp nhận bên ngoài trụ sở) được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

4. Thực hiện trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo đúng quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

5. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

6. Chỉ đạo cán bộ, công chức được phân công làm đầu mối đối soát thanh toán trực tuyến hàng ngày kiểm tra, đối chiếu, tra soát các giao dịch trực tuyến phát sinh qua hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng dịch vụ công quốc gia bằng tài khoản đã cấp cho đơn vị. Trường hợp có chênh lệch thì các bên tìm hiểu nguyên nhân và phối hợp xử lý theo quy định.

7. Bố trí các nhân lực chuyên môn quản trị Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh am hiểu về công nghệ thông tin, thủ tục hành chính để theo dõi, hỗ trợ xử lý các sự cố, hỗ trợ kỹ thuật và kiểm soát thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

8. Thông báo ngay với Sở Thông tin và Truyền thông các trường hợp không xử lý được sự cố trên phần mềm, để có hướng dẫn cụ thể hoặc hỗ trợ trong quá trình xử lý.

9. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh trong phạm vi cơ quan, đơn vị được giao quản lý.

10. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

11. Hướng dẫn, hỗ trợ cho đơn vị cung ứng dịch vụ BCCI về việc nhận, gửi hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI cho tổ chức, cá nhân.

12. Công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để tổ chức, cá nhân có thể liên lạc trước, trong khi và sau khi gửi, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI.

13. Các cơ quan, đơn vị thực hiện các thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI theo quy định tại Quy chế này; rà soát các quy định, TTHC thuộc phạm vi quản lý của mình để sửa đổi, bổ sung theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế cho phù hợp với phương thức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI.

Điều 27. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan liên quan theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan có liên quan tích hợp, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của địa phương lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

Điều 28. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Tham mưu, giúp việc cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các nhiệm vụ:

a) Xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của địa phương.

b) Đồng bộ kịp thời, đầy đủ 100% dữ liệu thủ tục hành chính từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính lên Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC ngay sau khi có Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đảm bảo đầy đủ, kịp thời theo quy định.

c) Định kỳ theo giai đoạn xây dựng kế hoạch thuê Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phân bổ kinh phí, nhằm đảm bảo hoạt động cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến ổn định, an toàn thông tin mạng.

d) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc và phối hợp với các cơ quan, đơn vị và địa phương tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

đ) Chỉ đạo việc quản lý, bảo vệ, định kỳ kiểm tra, rà soát, tăng cường các biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, bảo đảm hoạt động tin cậy, liên tục, an toàn, kịp thời khắc phục sự cố của hệ thống khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

e) Tham mưu đảm bảo trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc thu thập, xử lý, cập nhật thông tin cho các kênh cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng, đảm bảo khai thác hiệu quả hạ tầng hiện có, ứng dụng các công nghệ hiện đại, ưu tiên ứng dụng công nghệ điện toán đám mây.

g) Đẩy mạnh thông tin, truyền thông về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để thu hút tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đảm bảo hiệu quả.

2. Tích hợp, kết nối công khai thủ tục hành chính của tỉnh trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp cùng cơ quan có thẩm quyền liên quan thanh tra, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này và báo cáo đột xuất theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Phát hiện, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền kịp thời xử lý các hành vi vi phạm Quy chế này và các quy định khác về quản lý, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI.

5. Tiếp nhận thông tin phản ánh sự cố phát sinh của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh từ các cơ quan, đơn vị. Trong khoảng thời gian 04 giờ kể từ khi nhận được thông tin, sẽ phản hồi thông tin về thời gian khắc phục các sự cố (tùy thuộc vào độ phức tạp của sự cố), đảm bảo mạng truyền số liệu chuyên dùng, hệ thống vận hành thông suốt. Hỗ trợ các đơn vị trong quá trình xử lý sự cố nếu có yêu cầu.

6. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố, duy trì Hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an ninh an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Điều 29. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Hàng năm, căn cứ khả năng cân đối và phân cấp ngân sách nhà nước, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu cấp có thẩm quyền bố trí nguồn kinh phí bảo đảm cơ sở hạ tầng và an toàn thông tin, kinh phí duy trì và phát triển các hoạt động cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến bảo đảm kinh phí khác cho việc tạo lập và cung cấp thông tin trên cơ sở lồng ghép với các chương trình, dự án và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 30. Trách nhiệm của Kho bạc Nhà nước Hòa Bình

Phối hợp, hỗ trợ các Sở, Ban, ngành, địa phương thực hiện đối soát thanh toán trực tuyến khi có phát sinh giao dịch trực tuyến qua tài khoản Kho bạc.

Điều 31. Trách nhiệm của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Hòa Bình

Nghiên cứu triển khai các giải pháp nhằm đẩy mạnh việc thanh toán trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

Điều 32. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ thuê Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

1. Đơn vị cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm về việc bảo đảm vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh bảo mật, an toàn, thông suốt; không làm gián đoạn việc cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân. Kịp thời trao đổi thông tin, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh khi xảy ra sự cố.

2. Bố trí cán bộ hỗ trợ, xử lý sự cố trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và xử lý trong thời gian không quá 4 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu, đề nghị của sở, ngành, địa phương. Đối với các đề nghị hỗ trợ, yêu cầu khắc phục sự cố phức tạp, thông tin về thời gian hoàn thành hỗ trợ, khắc phục sự cố được thông báo trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

3. Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch, thực hiện thông báo trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để cơ quan, đơn vị được biết.

Điều 33. Trách nhiệm của đơn vị cung ứng dịch vụ BCCI

1. Tiếp nhận hồ sơ: Cam kết hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính, nộp đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định, hướng dẫn nộp đúng, không yêu cầu nộp các thành phần hồ sơ ngoài quy định và hướng dẫn hoặc sử dụng tài khoản công dân đã đăng ký trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền.

2. Trả kết quả: Cam kết trả trong tỉnh trong vòng 24 giờ sau khi có kết quả. Khi xảy ra trường hợp mất hồ sơ thì đơn vị cung ứng dịch vụ BCCI sẽ bồi thường mọi chi phí và lệ phí, cam kết liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để làm lại cho người dân, doanh nghiệp.

3. Thực hiện theo quy định tại Điều 15 Quy định số 45/2016/QĐ-TTg.

4. Bố trí nhân viên đủ năng lực, trình độ cho việc tư vấn, hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi tiếp nhận hồ sơ. Thực hiện đúng, đầy đủ quy trình tiếp nhận, số hóa giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định khi được chuyển giao.

Điều 34. Điều khoản thi hành

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.