

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính thành phố Cần Thơ**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

*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 Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;

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

*Căn cứ 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 việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính
phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4
năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải
quyết thủ tục hành chính;*

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

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số
1138/TTr-STTTT ngày 31 tháng 5 năm 2022.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, sử dụng Hệ
thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Cần Thơ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2602/QĐ-UBND ngày 20 tháng 11 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử thành phố Cần Thơ.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở; Thủ trưởng cơ quan, ban ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và các cơ quan, 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;
- TT.Thành ủy;
- TT.HĐND thành phố;
- UBND thành phố;
- VP.UBND TP;
- Công TTĐT TP;
- Lưu: VT, LQC *dn*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Việt Trường

QUY CHẾ

Quản lý, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố

(Kèm theo Quyết định số 1749/QĐ-UBND ngày 17 tháng 6 năm 2022
của Ủy ban nhân dân thành phố)

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 về quản lý, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thành phố.

2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp, Ủy ban nhân dân quận, huyện, xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là cơ quan nhà nước) tham gia quản lý, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố để giải quyết TTHC;

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

c) Khuyến khích các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố có thực hiện giải quyết TTHC tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố thực hiện theo Quy chế này.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC là một hệ thống được thiết lập trên cơ sở hợp nhất Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh nhằm bảo đảm các chức năng, quy trình nghiệp vụ thống nhất đối với người sử dụng trong tìm hiểu, đăng ký, tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC.

2. Cổng Dịch vụ công thành phố là một thành phần của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, tổng hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến và điểm truy cập các dịch vụ công khác. Cổng dịch vụ công thành phố kết nối chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố là một thành phần của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, quản lý quy trình xử lý hồ sơ giải quyết TTHC, các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông”;

4. *Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC* là phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin có kết nối, liên thông dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố nhằm thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC theo quy định tại 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 TTHC (viết tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) và phục vụ việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi tiếp xúc với cơ quan nhà nước.

5. *Dịch vụ công trực tuyến* là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác 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 tháng 6 năm 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.

6. *Kho số hóa kết quả giải quyết TTHC* là phần mềm được xây dựng với mục tiêu cung cấp công cụ để số hóa kết quả giải quyết TTHC từ văn bản giấy còn hiệu lực sang dữ liệu điện tử để xây dựng, hình thành cơ sở dữ liệu dùng chung của thành phố, phục vụ công tác giải quyết TTHC trên môi trường điện tử. Hệ thống bảo đảm kết nối trao đổi dữ liệu với các phần mềm Một cửa điện tử, các phần mềm chuyên ngành khác để khai thác và quản lý kết quả giải quyết TTHC hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

7. *Biểu mẫu điện tử* là các mẫu đơn, tờ khai thực hiện TTHC được thể hiện dưới dạng điện tử.

8. *Bản sao điện tử* là bản chụp dưới dạng điện tử từ bản chính dạng văn bản giấy hoặc tập tin có nội dung đầy đủ, chính xác như nội dung ghi trong sổ gốc, bản chính dạng văn bản giấy.

9. *Cấp bản sao điện tử từ sổ gốc* là việc cơ quan, tổ chức đang quản lý sổ gốc, căn cứ vào sổ gốc để cấp bản sao điện tử. Bản sao điện tử từ sổ gốc có nội dung đầy đủ, chính xác như nội dung ghi trong sổ gốc.

10. *Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính* là việc cơ quan, tổ chức có thẩm quyền căn cứ vào bản chính dạng văn bản giấy để chứng thực bản sao bằng hình thức điện tử là đúng với bản chính.

Điều 3. Chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố được xây dựng tập trung, thống nhất để tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại địa chỉ **dichvucong.cantho.gov.vn**.

2. Cổng Dịch vụ công thành phố tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố.

3. Cổng Dịch vụ công thành phố phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin về TTHC, thực hiện nộp hồ sơ, nhập đơn, tờ khai, ký số trực tiếp trên Cổng Dịch

vụ công qua biểu mẫu điện tử thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua mạng (mức độ 3, 4), thanh toán trực tuyến phí, lệ phí (nếu có) khi thực hiện TTHC, kết nối với hệ thống cung cấp dịch vụ bưu chính công ích (sau đây viết tắt là BCCI), tra cứu thông tin hồ sơ, tình trạng xử lý hồ sơ, nhận kết quả xử lý hồ sơ, tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

4. Cổng Dịch vụ công thành phố phục vụ công tác chỉ đạo điều hành qua việc thống kê tình hình xử lý hồ sơ và đánh giá việc giải quyết TTHC.

5. Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố phục vụ quản lý hồ sơ, luân chuyển, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC theo quy trình giải quyết TTHC (quy trình nội bộ), có kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công thành phố để giao tiếp với tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

Chương II

QUẢN LÝ, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC THÀNH PHỐ

Điều 4. Nộp hồ sơ

1. Trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua dịch vụ BCCI
Tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ trực tiếp theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và để chuẩn bị hồ sơ TTHC, tổ chức, cá nhân có thể:

a) Tra cứu thông tin TTHC trên Cổng Dịch vụ công thành phố;

b) Tải biểu mẫu TTHC trên Cổng Dịch vụ công và điền đầy đủ thông tin, thực hiện nộp tại Bộ phận Một cửa của cơ quan nhà nước giải quyết TTHC hoặc sử dụng dịch vụ BCCI.

2. Trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thành phố

a) Đăng ký tài khoản theo mẫu quy định trên Cổng Dịch vụ công thành phố và đăng nhập bằng tài khoản đã đăng ký;

b) Tra cứu TTHC cần nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công thành phố;

c) Thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến bằng cách tạo hồ sơ điện tử và gửi hồ sơ điện tử trên Cổng Dịch vụ công thành phố (cách thức thực hiện theo Hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công thành phố). Việc tạo hồ sơ điện tử được thực hiện bằng cách điền đầy đủ thông tin và ký số (nếu có chữ ký số) vào mẫu đơn, tờ khai dưới dạng biểu mẫu điện tử (e-Form) hoặc dưới dạng tập tin điện tử đính kèm;

d) Nộp phí, lệ phí (nếu có) thực hiện theo quy định tại Điều 10 Quy chế này.

đ) Theo dõi tình trạng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng Dịch vụ công thành phố và được cơ quan nhà nước phản hồi tình trạng hồ sơ (đã tiếp nhận, bổ sung hồ sơ, thông báo nhận kết quả) qua điện thoại, tin nhắn SMS.

3. Trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

a) Tra cứu TTHC cần nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- b) Chọn cơ quan thực hiện tương ứng với TTHC cần thực hiện;
- c) Đăng ký tài khoản bằng một trong những hình thức: Sim ký số, USB ký số, thuê bao di động, mã số bảo hiểm xã hội;
- d) Thực hiện đăng nhập bằng một trong những hình thức: Sim ký số, USB ký số, căn cước công dân;
- d) Thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến như điểm c khoản 2 Điều này;
- e) Tra cứu tình trạng hồ sơ theo mã số hồ sơ được cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (để theo dõi chi tiết tình trạng hồ sơ, đã tiếp nhận, thông báo nhận kết quả thì người dân thực hiện đăng nhập để xem chi tiết).

Điều 5. Tiếp nhận hồ sơ

1. Cán bộ, công chức, viên chức sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tiếp nhận hồ sơ trực tiếp thực hiện:

a) Tiếp nhận hồ sơ theo Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC được sửa đổi, bổ sung (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung);

b) Kiểm tra sự tồn tại của tài khoản số của cá nhân, tổ chức như sau:

- Kiểm tra trên Cổng Dịch vụ công quốc gia qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam (số căn cước công dân (CCCD)) hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài; cơ quan, tổ chức (mã định danh cơ quan, mã số thuế/mã số doanh nghiệp). Trường hợp ủy quyền giải quyết TTHC, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

- Đối với trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản hoặc thực hiện quy trình tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- Trường hợp tổ chức, cá nhân đã có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công thành phố, hệ thống sẽ tự động liên kết với tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công thành phố thì hệ thống tự động tạo tài khoản cho tổ chức, cá nhân với thông tin lấy từ tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- Thông tin người nộp được tự động điền theo thông tin danh tính số. Đối với các thông tin chưa có thì cán bộ, công chức, viên chức nhập thêm theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

- Thành phần hồ sơ được truy xuất từ kho dữ liệu. Trường hợp thành phần hồ sơ không tồn tại trong kho dữ liệu, thì các thành phần hồ sơ được số hóa từ các tệp tin chứng thực;

- Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì cán bộ, công chức, viên chức thực hiện

tiếp nhận hồ sơ giấy và thực hiện việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

- Trường hợp thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện phân loại số hóa thành phần hồ sơ theo điểm a khoản 1 Điều 9 Quy chế này;

- Hồ sơ sau khi được số hóa, cán bộ, công chức, viên chức kiểm tra và chuyển cho bộ phận nghiệp vụ xử lý theo quy định.

2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến theo đúng quy định tại Điều 11 Nghị định số Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.

3. Tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích thực hiện theo Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Đồng thời cập nhật hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC như quy định tại khoản 1 Điều này.

Điều 6. Yêu cầu cấp bản sao điện tử có giá trị pháp lý

Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 10 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Điều 7. Giải quyết TTHC

1. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung.

2. Cán bộ, công chức, viên chức cập nhật đầy đủ thông tin về giải quyết TTHC (bao gồm việc cập nhật thông tin đối với các trường hợp giải quyết TTHC) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố và luân chuyển hồ sơ đến cơ quan nhà nước hoặc bộ phận chuyên môn theo quy trình giải quyết TTHC

a) Đối với TTHC không sử dụng phần mềm chuyên ngành do thành phố triển khai thì luân chuyển hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố;

b) Đối với TTHC có sử dụng phần mềm chuyên ngành do cơ quan chủ quản triển khai, khi luân chuyển hồ sơ trên phần mềm chuyên ngành thì trạng thái xử lý phải được cập nhật đồng bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

3. Trường hợp luân chuyển đến các cơ quan nhà nước có liên quan chưa triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố hoặc cơ quan nhà nước đó có Hệ thống thông tin quản lý khác thì cán bộ, công chức, viên chức thực hiện bước xử lý chờ nhận kết quả trả về từ cơ quan nhà nước có liên quan; khi có kết quả trả về từ cơ quan nhà nước có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức nhập kết quả vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố và tiếp tục quy trình giải quyết TTHC.

4. Kết quả giải quyết TTHC được ký số chữ ký cá nhân (người có thẩm

quyền) sau đó chữ ký cơ quan nhà nước trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố theo đúng quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

Điều 8. Trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC

1. Trả kết quả, hồ sơ giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung và Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.

2. Cán bộ, công chức, viên chức cập nhật thông tin trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

3. Thông báo nhận kết quả hồ sơ giải quyết TTHC qua một trong các hình thức như sau:

a) Qua Công Dịch vụ công thành phố;

b) Qua Công Dịch vụ công quốc gia (trường hợp nộp hồ sơ trên Công Dịch vụ công quốc gia);

c) Qua điện thoại;

d) Qua tin nhắn SMS;

đ) Qua hộp thư điện tử (email);

e) Qua mạng xã hội Zalo.

4. Trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC qua một trong các hình thức sau:

a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

b) Qua sử dụng dịch vụ BCCI;

c) Qua Công Dịch vụ công thành phố hoặc Công Dịch vụ công quốc gia đối với hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4.

5. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được lưu trữ theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ.

6. Sau khi trả kết quả TTHC cán bộ, công chức, viên chức số hóa kết quả giải quyết TTHC theo điểm b khoản 2 Điều 9 Quy chế này.

Điều 9. Quy trình phân loại, số hóa hồ sơ

1. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung và Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.

2. Số hóa thành phần hồ sơ

a) Phân loại giấy tờ chưa có bản điện tử có giá trị pháp lý trong thành phần hồ sơ của cá nhân, tổ chức và tiến hành số hóa.

- Đơn, tờ khai: Scan hoặc sao chụp thành tập tin và tải lên Hệ thống thông

tin giải quyết TTHC

- Giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC nếu thuộc phạm vi quản lý của cơ quan xử lý hồ sơ thì thực hiện scan hoặc sao chụp thành tập tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Giấy tờ không thuộc thẩm quyền quản lý thì thực hiện chứng thực điện tử hoặc chuyển file scan và ký số cho cơ quan quản lý giấy tờ đó thực hiện số hóa ;

- Giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải được số hóa theo quy định pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý; cán bộ, công chức, viên chức scan hoặc sao chụp thành tập tin trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Trường hợp theo yêu cầu quản lý, pháp luật chuyên ngành có quy định khác về việc số hóa các giấy tờ này thì thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

b) Hồ sơ điện tử được ký số, chuyển đến cơ quan chủ trì xử lý và các cơ quan phối hợp (nếu có) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố. Cán bộ, công chức, viên chức xử lý thực hiện kiểm tra, xử lý hồ sơ như sau:

- Nếu hồ sơ không đạt yêu cầu: Thông báo cho cá nhân, tổ chức;

- Nếu hồ sơ đạt yêu cầu: Cán bộ, công chức, viên chức xử lý kiểm tra giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và giấy tờ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý để thực hiện số hóa (chuyển sang dữ liệu điện tử trên hệ thống), chuyển lưu trữ vào hệ thống. Việc số hóa của cán bộ, công chức, viên chức xử lý được thực hiện trên hệ thống thông tin theo yêu cầu nghiệp vụ (Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành). Trường hợp không có Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành, việc số hóa của cán bộ, công chức, viên chức xử lý được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

c) Quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được cơ quan thẩm tra, xác minh, cơ quan phối hợp số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu;

d) Trong quá trình xử lý hồ sơ theo quy trình nội bộ của từng TTHC. Cán bộ, công chức, viên chức xử lý hồ sơ trình cấp có thẩm quyền ký duyệt kết quả giải quyết TTHC điện tử;

đ) Kết quả giải quyết TTHC điện tử được ký số, phát hành theo quy định công tác văn thư và lưu trữ vào Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành (lưu trữ đường links vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC) hoặc lưu trữ trên Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trong trường hợp không có Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành. Bản điện tử của giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và giấy tờ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý được ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y theo quy định tại Điều 25, 26, 27 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư;

e) Kết quả giải quyết TTHC được trả cho cá nhân, tổ chức cả bản giấy và bản điện tử, trừ trường hợp TTHC chỉ quy định cung cấp bản điện tử hoặc cá nhân, tổ chức chỉ yêu cầu cung cấp bản điện tử;

g) Trường hợp chỉ có văn bản giấy (một số trường hợp giấy phép có phôi, giấy tờ đặc biệt,...): văn thư cơ quan scan, ký số sao y và lưu lại theo quy trình xử lý hồ sơ.

3. Số hóa kết quả giải quyết hồ sơ

a) Đối với kết quả giải quyết TTHC trước khi có phần mềm số hóa

- Đối với các kết quả giải quyết TTHC mà thủ tục của nó không có sử dụng phần mềm chuyên ngành thì cán bộ, công chức, viên chức vào phần mềm số hóa để thực hiện số hóa;

- Đối với các kết quả giải quyết TTHC mà thủ tục có sử dụng phần mềm chuyên ngành thì dữ liệu đầu kỳ của phần mềm chuyên ngành sẽ được đồng bộ vào phần mềm số hóa; cán bộ, công chức, viên chức có thể số hóa kết quả giải quyết TTHC từ các dữ liệu được đồng bộ này.

b) Đối với kết quả giải quyết TTHC sau khi có phần mềm số hóa

- Cán bộ, công chức, viên chức số hóa có thể thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC từ phần mềm một cửa điện tử;

- Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải tối thiểu có các trường thông tin sau: (1) Mã loại giấy tờ; (2) Số định danh của cá nhân, tổ chức, trường hợp cá nhân không có CCCD thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; (3) Tên giấy tờ; (4) Trích yếu nội dung chính của giấy tờ; (5) Thời hạn hết hiệu lực; (6) Phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành như: Số khung của xe trong đăng kiểm, đăng ký phương tiện; biển số phương tiện; mã số chứng chỉ. Trường hợp không có các thông tin số định danh cá nhân, tổ chức, trích yếu giấy tờ, thời gian hết hiệu lực thì phải nhập vào trường ghi chú các trường thông tin bị thiếu.

Điều 10. Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí

1. Phí, lệ phí dịch vụ công trực tuyến được thanh toán qua chức năng thanh toán của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Quy trình thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được thực hiện theo Điều 33 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 10 tháng 11 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn cá nhân, tổ chức thanh toán phí/lệ phí trực tuyến theo đúng quy định; kiểm tra, đối soát chứng từ điện tử trên Hệ thống để cập nhật, bổ sung hồ sơ giải quyết TTHC theo quy trình.

Điều 11. Tra cứu tình trạng giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng giải quyết TTHC qua các hình thức sau:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2. Cổng Dịch vụ công thành phố.

3. Cổng Dịch vụ công quốc gia (trường hợp nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia).

4. Tin nhắn SMS.

Điều 12. Đánh giá giải quyết TTHC thông qua Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC

1. Thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân

a) Tổ chức, cá nhân có thể sử dụng chức năng “Đánh giá” trên Cổng Dịch vụ công thành phố, chức năng này được tích hợp từ Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC, để đánh giá việc giải quyết TTHC của các cơ quan nhà nước theo quy định;

b) Ngoài phương thức đánh giá trên Cổng Dịch vụ công thành phố, tổ chức, cá nhân có thể đánh giá thông qua thiết bị máy tính bảng tại các Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân quận, huyện, ứng dụng di động (App Mobile) cài đặt trên thiết bị di động hệ điều hành Android, iOS;

c) Các cơ quan nhà nước có thể theo dõi kết quả đánh giá giải quyết TTHC được tổ chức, cá nhân đánh giá đối với cơ quan mình thông qua Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC, kết quả này để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành và cải thiện chất lượng giải quyết TTHC, chất lượng cung cấp dịch vụ công.

2. Thực hiện chấm điểm để đánh giá kết quả giải quyết TTHC thông qua Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC

a) Việc chấm điểm để đánh giá kết quả giải quyết TTHC được thực hiện thông qua chức năng đánh giá của Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC theo quy định tại các Điều 14 và 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ;

b) Các cơ quan nhà nước dựa vào kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức, tổng hợp chấm điểm đánh giá cơ quan, đơn vị theo thẩm quyền và báo cáo kết quả với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định tại Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ.

3. Đánh giá theo đợt đánh giá (khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi tiếp xúc với cơ quan nhà nước)

a) Tổ chức, cá nhân có thể sử dụng chức năng đánh giá theo đợt đánh giá (khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi tiếp xúc với cơ quan nhà nước) thông qua Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công thành phố để cải thiện chất lượng dịch vụ công của cơ quan nhà nước;

b) Sở Nội vụ tổng hợp, theo dõi kết quả đánh giá theo đợt đánh giá của các cơ quan, đơn vị cấp thành phố, cấp huyện, cấp xã.

Điều 13. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản để thực hiện các giao dịch trên Cổng dịch vụ công thành phố thì được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng này.

2. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng dịch vụ công thành phố giúp lưu giữ các thông tin hoặc đường dẫn tới các thông tin:

a) Thông tin cơ bản về doanh nghiệp trên cơ sở cung cấp thông tin từ Cơ sở dữ liệu doanh nghiệp hoặc thông tin cơ bản về công dân trên cơ sở cung cấp thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư khi đã thực hiện được việc kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu này;

b) Các thành phần hồ sơ TTHC đã được tiếp nhận và giải quyết thành công, kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố.

3. Các thông tin được lưu giữ tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng dịch vụ công thành phố được phân tích tự động, hỗ trợ tổ chức, cá nhân:

a) Tự động điền các thông tin tại các biểu mẫu điện tử;

b) Hỗ trợ, thông báo, gợi ý việc thực hiện các TTHC liên quan đến người sử dụng phù hợp với nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

4. 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 các quy định về quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 14. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử

1. Hồ sơ giải quyết TTHC điện tử được lưu trữ theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ. Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

3. Cơ quan, đơn vị thực hiện lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử phải bảo đảm các điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 15 Luật Giao dịch điện tử.

Điều 15. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy

1. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử được chuyển đổi ra văn bản giấy theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

2. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố chuyển đổi hồ sơ, kết quả

giải quyết thủ tục hành chính điện tử sang hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy theo quy định.

Điều 16. Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

a) Cá nhân, tổ chức được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, trả kết quả hoặc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào đơn vị hành chính cấp thành phố, cấp huyện, cấp xã nơi cư trú, đặt trụ sở hoặc nơi đã cấp các loại giấy tờ cho cá nhân, tổ chức thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;

b) TTHC được triển khai tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính khi đáp ứng các điều kiện về số hóa, kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thành phố và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

c) Cơ quan nhà nước đánh giá, trình cấp có thẩm quyền quyết định tổ chức triển khai tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC mà thông tin, dữ liệu phục vụ xem xét, thẩm định hồ sơ đã có đầy đủ trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc đã được kết nối, chia sẻ, trừ trường hợp TTHC yêu cầu phải kiểm tra thực địa, đánh giá, kiểm tra, thẩm định tại cơ sở;

d) Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định phê duyệt Danh mục TTHC tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp thuộc phạm vi quản lý.

Chương III
TRÁCH NHIỆM VỀ QUẢN LÝ, SỬ DỤNG HỆ THỐNG
THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC THÀNH PHỐ

Điều 17. Trách nhiệm của cơ quan nhà nước giải quyết TTHC

1. Bảo đảm các dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Cổng Dịch vụ công thành phố có quy trình đúng với quy trình giải quyết TTHC đã được công bố và bảo đảm 100% hồ sơ giải quyết TTHC được xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

2. Chịu trách nhiệm rà soát TTHC, cập nhật tài khoản người dùng, quy trình giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của đơn vị mình và các đơn vị trực thuộc đơn vị mình quản lý. Trường hợp TTHC của cơ quan, đơn vị thiếu, sai thông tin, đã bãi bỏ hoặc cần bổ sung TTHC, cơ quan, đơn vị chủ động liên hệ với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để được hỗ trợ và xử lý kịp thời.

3. Trong thời gian 10 (mười) ngày kể từ ngày Quyết định công bố Danh mục TTHC của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có hiệu lực, cơ quan nhà nước giải quyết TTHC có trách nhiệm rà soát, tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ để triển



khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến phù hợp với TTHC vừa công bố. Quy trình áp dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thành phố thực hiện theo Phụ lục Quy chế này.

4. Phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố cấu hình tài khoản Ngân hàng hoặc tài khoản Kho bạc của cơ quan, đơn vị để cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến phí/lệ phí trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

5. Khi tiếp nhận hồ sơ trực tuyến thì cán bộ, công chức, viên chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ và phản hồi ngay thông tin đề tổ chức, cá nhân biết được tình trạng hồ sơ.

6. Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố theo tài khoản được cấp để thực hiện nhiệm vụ được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố; thực hiện theo đúng quy trình điện tử (tránh tình trạng hồ sơ giấy đã trả cho người nhận nhưng trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố vẫn báo trễ hoặc chưa xử lý và ngược lại), bảo mật thông tin về tài khoản của cá nhân và các thông tin của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

7. Thường xuyên rà soát thông tin, nội dung của TTHC được công khai trên Cổng Dịch vụ công thành phố để kiến nghị bộ, ngành liên quan trong trường hợp các TTHC chưa được cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác.

8. Thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn cụ thể các thao tác sử dụng Cổng Dịch vụ công thành phố để tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công thành phố đạt hiệu quả. Nghiên cứu cơ chế ưu tiên, khuyến khích tổ chức cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng (dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4).

9. Trong quá trình khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, nếu có khó khăn, vướng mắc về kỹ thuật, các cơ quan, đơn vị chủ động liên hệ với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ và xử lý kịp thời.

10. Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất khi có yêu cầu, báo cáo tình hình khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến gửi Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo số liệu chính phủ điện tử gửi Bộ Thông tin và Truyền thông và Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 18. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra, theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTHC và kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố so với báo cáo định kỳ của cơ quan, đơn vị.

2. Đối với việc đánh giá giải quyết TTHC

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng (nếu có) đối với cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cơ quan nhà nước, Ủy ban nhân dân các cấp, theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ;

b) Theo dõi, tổng hợp kết quả thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC đối với các cơ quan nhà nước;

c) Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông công khai kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công thành phố.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, đánh giá và tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Danh mục TTHC ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử.

4. Thực hiện đúng Quy trình phối hợp tích hợp dịch vụ công trực tuyến theo Phụ lục kèm Quy chế này.

5. Địa phương hóa kịp thời TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC ngay khi Quyết định công bố Danh mục TTHC có hiệu lực; sắp xếp các TTHC đúng ngành, cập nhật mức độ dịch vụ công (mức độ 2,3,4) các TTHC, phân chia chi tiết đến từng cơ quan, đơn vị (bao gồm cấp thành phố, cấp huyện và cấp xã) trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

6. Cập nhật tài khoản Ngân hàng hoặc tài khoản Kho bạc nhà nước của các cơ quan, đơn vị trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC để thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

7. Phân quyền, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị kiểm tra đối soát thanh toán trực tuyến trên phân hệ quản trị của Cổng dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: quantri.dichvucong.gov.vn)

8. Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình, kết quả giải quyết TTHC, kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ.

Điều 19. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Theo dõi, quản lý việc triển khai dịch vụ công trực tuyến và tình hình hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố. Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin mạng và hỗ trợ kỹ thuật vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC hoạt động ổn định, liên tục và tin cậy để phục vụ tổ chức, cá nhân.

2. Đề xuất công tác bảo trì, các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC và hạ tầng kỹ thuật liên quan đảm bảo vận hành an toàn, ổn định.

3. Xây dựng quy trình điện tử giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố theo Quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Hướng dẫn thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố; theo dõi, kịp thời khắc phục vấn đề phát sinh trong quá trình thanh toán trực tuyến.



5. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đảm bảo công thức tính các chỉ số tại Hệ thống thông tin thu nhận ý kiến đánh giá giải quyết TTHC phù hợp với quy định tại Thông tư số 01/02017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ.

6. Thực hiện theo đúng Quy trình phối hợp tích hợp dịch vụ công trực tuyến theo Phụ lục kèm Quy chế này.

7. Định hướng tuyên truyền, hướng dẫn triển khai công tác tuyên truyền việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến để tổ chức, cá nhân quan tâm sử dụng.

Điều 20. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Chịu trách nhiệm hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử theo đúng quy định.

2. Chủ trì việc đưa tiêu chí sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4, việc thực hiện tổ chức đánh giá giải quyết TTHC vào các tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính và thi đua - khen thưởng của thành phố.

3. Chủ trì việc đưa kết quả chấm điểm trong đánh giá giải quyết TTHC vào tiêu chí đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC; đánh giá các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC.

Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 21. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng cơ quan nhà nước và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện theo đúng Quy chế này. Căn cứ Quy chế này các cơ quan nhà nước xây dựng và ban hành quy chế nội bộ quy định cụ thể trách nhiệm các đơn vị tham gia, quy trình phối hợp xử lý hồ sơ hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

2. Sở Tài chính phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ và các cơ quan nhà nước liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố bố trí kinh phí để triển khai, bảo trì, nâng cấp, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn thành phố đạt hiệu quả.

Điều 22. Bổ sung, điều chỉnh Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, Thủ trưởng cơ quan nhà nước và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo, đề xuất trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét điều chỉnh./.



Phụ lục
QUY TRÌNH PHỐI HỢP TÍCH HỢP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
(Kèm theo Quyết định số 1749/QĐ-UBND ngày 17 tháng 6 năm 2022
của Ủy ban nhân dân thành phố)

Trình tự thực hiện	Nội dung thực hiện	Cơ quan, đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Kết quả
Bước 1	Rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC với yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến ¹	Cơ quan nhà nước giải quyết TTHC	Văn phòng UBND thành phố	Phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC phù hợp với điều kiện thực hiện trên môi trường mạng
Bước 2	Đăng ký các TTHC nâng mức độ dịch vụ công	Cơ quan nhà nước giải quyết TTHC	Văn phòng UBND thành phố	Công văn gửi Văn UBND thành phố và Sở Thông tin và Truyền thông
Bước 3	Cấu hình dịch vụ công trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC ²	Văn phòng UBND thành phố	Cơ quan nhà nước giải quyết TTHC	Mức độ dịch vụ công đề xuất được cài đặt đúng quy định
	Cấu hình dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	Sở Thông tin và Truyền thông		
Bước 4	Tạo yêu cầu tích hợp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Văn phòng UBND thành phố	Văn phòng Chính phủ	Dịch vụ công đề xuất kiểm thử được công khai
Bước 5	Kiểm thử dịch vụ công trực tuyến được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND thành phố	Nhập kết quả kiểm thử trên Hệ thống
Bước 6	Triển khai thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	Cơ quan nhà nước giải quyết TTHC	Văn phòng UBND thành phố; Sở Thông tin và Truyền thông	Dịch vụ công trực tuyến được tích hợp, công khai trên Cổng Dịch vụ công thành phố, Cổng Dịch vụ công quốc gia

¹ Quy trình rà soát thực hiện theo Phụ lục X Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC

² Đối với những dịch vụ công trực tuyến do một cơ quan, đơn vị ở cấp huyện, cấp xã đề xuất thực hiện, nếu đáp ứng các yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo quy định thì áp dụng chung cho tất cả cơ quan, đơn vị khác trên địa bàn thành phố.