

Số: /2024/QĐ-UBND

Sơn La, ngày tháng năm 2024

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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SƠN LA

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 Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin ngày 06 tháng 4 năm 2016;

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 quy định 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 Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ ban hành quy định về định danh và xác thực điện tử;

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

Căn cứ Thông tư số 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 thủ tục hành chính;

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 ban hành quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông 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 51/TTr-STTTT ngày 14 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 Sơn La.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày tháng năm 2024 và thay thế Quyết định số 31/2019/QĐ-UBND ngày 14 tháng 8 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Sơn La.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở, ban, ngành của tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Bộ Thông tin và Truyền thông (Báo cáo);
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ tư pháp;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các đ/c Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh uỷ;
- Văn phòng HĐND tỉnh;
- Như Điều 3 (t/h);
- LĐVP UBND tỉnh;
- Trung tâm Thông tin;
- Lưu: VT, KGVX, Vi Hải.

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

Đặng Ngọc Hậu

QUY CHẾ

Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La
(Kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày tháng năm 2024
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La (là Hệ thống thông tin được hình thành trên cơ sở Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Sơn La; các tổ chức, cá nhân liên quan thuộc các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị).

2. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ về hạ tầng, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La; cung ứng dịch vụ công nghệ thông tin, dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 3. Nguyên tắc quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La

1. Tuân thủ các nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 4, Điều 23 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; nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử quy định tại Điều 4 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.

2. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các thông tin theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của đối tượng sử dụng.

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

4. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La được kết nối thông suốt, liên tục với Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

Điều 4. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La cung cấp các mức độ dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP; đồng thời, theo khoản 3 Điều 13 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành 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.

2. Thông tin hướng dẫn về việc thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sơn La.

3. Thông tin về tình trạng tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung của các hồ sơ phát sinh trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

4. Thông tin về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Sơn La.

5. Thông tin thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

6. Thông tin cơ quan chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La; thông tin liên hệ của cán bộ tiếp nhận, xử lý hồ sơ của từng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính; thông tin đường dây nóng, tổng đài dịch vụ công của tỉnh Sơn La.

7. Thông tin về dịch vụ bưu chính công ích trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến đối với từng thủ tục hành chính của tỉnh Sơn La.

8. Thông tin văn bản xin lỗi các tổ chức, cá nhân của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sơn La nếu để tình trạng trễ hạn hồ sơ giải quyết.

Chương II

TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH SƠN LA

Điều 5. Đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La

1. Địa chỉ đăng nhập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La:

a) Dành cho các tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ hành chính công do các cơ quan nhà nước tỉnh Sơn La cung cấp là: <https://dichvucong.sonla.gov.vn>

b) Dành cho cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia quy trình giải quyết thủ tục hành chính là: <https://motcua.sonla.gov.vn>

2. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử được cung cấp, tạo lập, xác thực bởi Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an cung cấp để thực hiện giao dịch đối với các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định.

Điều 6. Tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các cấp (*sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa*) thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

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

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP. Tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải được công khai, minh bạch và có thể tra cứu thường xuyên.

4. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 10 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, khoản 3 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

Chương III

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH SƠN LA

Điều 7. Quản lý, vận hành

1. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng các yêu cầu, chức năng theo quy định.

2. Trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La xảy ra sự cố, gián đoạn việc thực hiện các quy trình gửi, nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thì cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phát hiện có trách nhiệm thông báo cho Sở Thông tin và Truyền thông để có biện pháp khắc phục kịp thời.

Điều 8. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La

1. Thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trên địa bàn tỉnh được đăng tải, rà soát, cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa kịp thời, công khai theo quy định.

2. Quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thời hạn trả kết quả đối với từng dịch vụ công trực tuyến; thông tin liên hệ hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến bao gồm: Địa chỉ, số điện thoại, hộp thư điện tử của Bộ phận một cửa được niêm yết, công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

3. Cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật trong quá trình xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến theo chỉ đạo, hướng dẫn của Chính phủ, Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông.

4. Các cơ quan, đơn vị bố trí cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên theo dõi, tiếp nhận hồ sơ điện tử do tổ chức, cá nhân nộp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La; lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ.

5. 100% hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết và cập nhật đầy đủ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

6. Khi có thay đổi cán bộ, công chức, viên chức tham gia tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị thông tin về Sở Thông tin và Truyền thông và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La để cập nhật lên Hệ thống.

Điều 9. Sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La

1. Các tổ chức, cá nhân khi tham gia sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La tuân thủ theo quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử được cung cấp, tạo lập, xác thực bởi Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an cung cấp để đăng nhập nộp hồ sơ trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn> hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La tại địa chỉ: <https://dichvucong.sonla.gov.vn> để thao tác thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Đối với các dịch vụ công trực tuyến của tỉnh chưa tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La để thao tác.

3. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử thực hiện theo yêu cầu quy định tại khoản 1 Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông qua chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận để giải quyết thủ tục hành chính lần thứ nhất, tổ chức, cá nhân chủ động lưu trữ thông tin theo quy định vào Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân để tái sử dụng khi thực hiện các thủ tục hành chính trong các lần sau đó theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

5. Tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

6. Tổ chức, cá nhân sau khi nộp hồ sơ thủ tục hành chính, được cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ qua:

a) Tra cứu trực tuyến qua mã số hồ sơ, số căn cước công dân hoặc chứng minh nhân dân của công dân nộp, tên công dân nộp thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La; hoặc tra cứu thông qua mã số hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Tra cứu mã số hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa các cấp.

Điều 10. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

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

a) Thông qua hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

b) Thông qua mục “*Phản ánh, Kiến nghị*” trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

c) Các cách thức khác theo quy định.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân không gửi thông qua mục “*Phản ánh, Kiến nghị*” trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La, mà gửi trực tiếp hoặc điện thoại hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích đến cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận, cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La để giải quyết.

4. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong thời gian 13 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; đồng thời, thông tin phản hồi kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

Chương IV

SỬ DỤNG KHO DỮ LIỆU ĐIỆN TỬ CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 11. Quản lý, sử dụng Kho dữ liệu điện tử cá nhân, tổ chức tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La

1. 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 dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

2. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La để khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

Điều 12. Lưu trữ thông tin, dữ liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Kho dữ liệu điện tử

1. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân lưu giữ các thông tin, dữ liệu theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 24 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các quy định, hướng dẫn hiện hành.

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

3. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được số hóa và lưu kết quả theo quy định tại Điều 11, 12 Thông tư 01/2023/TT-VPCP, được đồng bộ dữ liệu sang Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

4. Phương thức số hóa hồ sơ, 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 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

5. 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.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Thực hiện các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La theo quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm thử các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La trước khi công khai và thông báo các cơ quan, đơn vị sử dụng; tổ chức đánh giá chất lượng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La; đồng thời, quản trị Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La bảo đảm hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định.

3. Chủ trì, triển khai đảm bảo kết nối, tích hợp các phần mềm chuyên ngành và cơ sở dữ liệu do các bộ, ngành, Trung ương triển khai với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La qua trục kết nối, chia sẻ dữ liệu của tỉnh.

4. Chủ trì, phối hợp với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La và các cơ quan, đơn vị cập nhật, kiểm thử các quy trình thủ tục hành chính nội bộ thuộc phạm vi thực hiện của các cơ quan, đơn vị cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

5. Hướng dẫn, thực hiện công tác tuyên truyền, quảng bá để nâng cao nhận thức và khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Điều 14. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục

hành chính tỉnh Sơn La để cung cấp, giải quyết dịch vụ công trực tuyến theo danh mục các thủ tục hành chính đã được ban hành.

2. Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trình Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Chủ trì, đôn đốc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện triển khai rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình, chuẩn hóa quy trình và hỗ trợ thiết kế biểu mẫu điện tử thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Điều 15. Sở Tài chính

Căn cứ khả năng cân đối ngân sách nhà nước, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét bổ sung kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La đảm bảo đồng bộ, liên tục từ cấp tỉnh đến cấp xã.

Điều 16. Sở Nội vụ

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức kiểm tra, đánh giá, theo dõi các cơ quan, đơn vị trong việc quản lý, vận hành, cung cấp thủ tục hành chính và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La để đưa vào tiêu chí đánh giá thực hiện nhiệm vụ cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số chuyển đổi số.

Điều 17. Công an tỉnh

Chủ trì, phối hợp với đơn vị liên quan của Bộ Công an và các đơn vị có liên quan cấu hình, cấp quyền khai thác dịch vụ xác thực thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đảm bảo kết nối, chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

Điều 18. Doanh nghiệp cung cấp về hạ tầng, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La

1. Cung cấp hệ thống hạ tầng máy chủ, lưu trữ dữ liệu, đường truyền, các biện pháp giám sát, thiết bị bảo mật và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La đảm bảo an toàn an ninh theo quy định.

2. Đảm bảo việc kết nối, liên thông, tích hợp với các hệ thống chuyên ngành và hệ thống quốc gia và các bộ, ngành theo chỉ đạo chung của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và chính quyền địa phương.

3. Thực hiện bảo đảm các yêu cầu về chất lượng dịch vụ, về công nghệ, quy trình cung cấp dịch vụ; tính liên tục, liên thông, kết nối, đồng bộ về ứng dụng công nghệ thông tin trong mỗi bộ, ngành, tỉnh, thành phố và trên toàn quốc; bảo đảm an toàn, bảo mật và tính riêng tư về thông tin, dữ liệu của cơ quan nhà nước; tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn, an ninh thông tin, cơ yếu và pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

4. Vận hành, quản trị hệ thống, đảm bảo an toàn thông tin và hoạt động ổn định 24/24 giờ trên mạng Internet; bố trí nguồn lực hỗ trợ cho các cơ quan, đơn

vị trong quá trình vận hành, sử dụng (*nếu có yêu cầu*); khi hệ thống có sự cố phải kịp thời khắc phục, xử lý.

5. Thực hiện bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hiện hành.

6. Thực hiện đồng bộ thủ tục hành chính và đồng bộ kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La và Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

7. Hỗ trợ các tổ chức, cá nhân thực hiện tạo tài khoản, lấy lại mật khẩu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La (*nếu có*).

Điều 19. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La

1. Đăng nhập thường xuyên, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến của các tổ chức, cá nhân đúng quy trình, thời gian quy định.

Đối với cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công trực tuyến cần đăng nhập, kiểm tra hệ thống ngay đầu giờ của các ngày làm việc và tối thiểu 01 lần/giờ trong giờ hành chính để kịp thời tiếp nhận các hồ sơ phát sinh trực tuyến do tổ chức, cá nhân nộp.

2. Phải thay đổi mật khẩu tài khoản khi đăng nhập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La lần đầu tiên, khuyến khích thường xuyên thay đổi mật khẩu sử dụng của cá nhân để đảm bảo tính bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng.

3. Quản lý và bảo vệ mật khẩu đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La, không cung cấp mật khẩu sử dụng của mình cho người khác, không để người khác sử dụng tài khoản của mình để xử lý công việc, không đăng nhập vào tài khoản người khác. Trường hợp bị mất quyền kiểm soát tài khoản người dùng hoặc mật khẩu bị lộ phải thay đổi ngay mật khẩu mới hoặc báo ngay cho bộ phận phụ trách về công nghệ thông tin của cơ quan, đơn vị để kịp thời khắc phục.

4. Khi phát hiện tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La không đúng mục đích, tập tin đính kèm có mã độc phải kịp thời báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xử lý hoặc phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông để xử lý kịp thời.

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin được khai báo trong việc đăng ký tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La và 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.

6. Quản lý tài khoản, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp bị mất, bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho cơ quan quản lý và vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

7. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác.

8. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa thực hiện đăng nhập tài khoản theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Quy chế này để sử dụng dịch vụ trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La (*nếu có nhu cầu*).

9. Tích cực thông tin, tuyên truyền về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương.

10. Cho phép Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La chia sẻ thông tin đã đăng ký trên hệ thống để thực hiện các dịch vụ liên quan theo yêu cầu của tổ chức có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

11. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo định kỳ theo quy định và báo cáo đột xuất theo yêu cầu; đồng thời phản ánh, thông tin kịp thời những vấn đề phát sinh, vướng mắc trong quá trình sử dụng gửi về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết.

Điều 20. Điều khoản thi hành

Trường hợp các văn bản viện dẫn thực hiện tại Quyết định này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì áp dụng theo văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế đó; đồng thời, trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị phản ánh, thông tin kịp thời (*bằng văn bản*) về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh./.