

Số: 2926 /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 05 tháng 6 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
BAN HÀNH QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG TẠM THỜI
HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung 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 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 29 tháng 11 năm 2005;

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 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về 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 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;

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 số 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 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 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 thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

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

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ về chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 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 Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 14/4/2023 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy chế bảo đảm an toàn thông tin mạng trong hoạt động của cơ quan nhà nước thành phố Hà Nội.

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 735/TTr-STTTT ngày 26 tháng 3 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động tạm thời Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội.

Trong thời gian 45 ngày kể từ ngày ký, các cơ quan, đơn vị tham gia sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội nghiên cứu, bổ sung, góp ý hoàn thiện quy chế gửi về Văn phòng UBND Thành phố để tổng hợp hoàn chỉnh Quy chế này.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành thuộc Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục KSTTHC – Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- VPUBTP: CVP, PCVP C.N.Trang;
Các phòng: KSTTHC, ĐT, TTĐT;
- Trung tâm báo chí thủ đô Hà Nội;
- Lưu: VT, KSTTHC_(Quyển).

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



Hà Minh Hải

QUY CHẾ
HOẠT ĐỘNG TẠM THỜI CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ HÀ NỘI
(ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2024
của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, quyền hạn, trách nhiệm, cơ chế phối hợp trong việc quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thành phố Hà Nội.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động quản lý, vận hành và khai thác sử dụng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Hà Nội (sau đây viết tắt là Hệ thống TTHC Thành phố).

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Hà Nội là hệ thống được tạo thành trên cơ sở Công Dịch vụ công thành phố Hà Nội và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Hà Nội.

a) Công Dịch vụ công thành phố Hà Nội là điểm truy cập thống nhất tập trung trên môi trường mạng của Thành phố tới các dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành (sau đây viết tắt là cấp Sở); Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện) và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND cấp xã) và các đơn vị có liên quan.

b) Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố Hà Nội là Hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Công Dịch vụ công để đăng tải công khai kết quả giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

2. Các thuật ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được giải thích cụ thể tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ; Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản pháp luật liên quan theo quy định.

3. Tài khoản dịch vụ công: Là một tài khoản cá nhân được đăng ký trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc Hệ thống TTHC Thành phố với cơ chế đăng nhập một lần để sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, thực hiện và theo dõi các thủ tục hành chính, gửi phản ánh kiến nghị, đánh giá sự hài lòng và thanh toán phí, lệ phí.

4. Tài khoản tiếp nhận, giải quyết TTHC: Là tài khoản được cấp cho cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị của Thành phố để khai thác thông tin, phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống TTHC Thành phố.

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống TTHC Thành phố

1. Tuân thủ các nguyên tắc, yêu cầu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ (*được sửa đổi, bổ sung*); Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

2. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống TTHC Thành phố phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, tiếp cận thông tin, an toàn thông tin, giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả, đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

3. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống TTHC Thành phố phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các trường thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của tổ chức, cá nhân khi sử dụng.

4. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống TTHC Thành phố được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học; bảo đảm sự bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết công việc.

5. Hệ thống TTHC Thành phố được kết nối với Cổng Dịch vụ công Quốc gia và các Hệ thống thông tin/cơ sở dữ liệu do các bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố; đảm bảo việc vận hành thông suốt tất cả các ngày trong tuần trên môi trường điện tử.

6. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật về quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ trong quá trình vận hành, quản lý, khai thác và sử dụng Hệ thống TTHC Thành phố.

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

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống TTHC Thành phố

1. Khai thác thông tin, sử dụng các dịch vụ cung cấp trên Hệ thống TTHC Thành phố phù hợp với mức độ an toàn theo hình thức xác thực khi đăng nhập.

2. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký tài khoản trên Hệ thống TTHC Thành phố, chỉ sử dụng Hệ thống TTHC Thành phố cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

3. 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 cơ quan quản lý và vận hành Hệ thống TTHC Thành phố.

4. 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 tiện ích trên Hệ thống TTHC Thành phố và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan trước pháp luật.

Điều 6. Hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống TTHC Thành phố

Các cá nhân, tổ chức khi tham gia Hệ thống TTHC Thành phố không được thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm theo quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1

CÔNG TÁC QUẢN LÝ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Điều 7. Địa chỉ cung cấp Hệ thống TTHC Thành phố

Hệ thống TTHC Thành phố được cung cấp tại địa chỉ:

1. Đối với người dân, doanh nghiệp:

Người dân, doanh nghiệp tham gia Hệ thống TTHC Thành phố thực hiện truy cập tại địa chỉ <https://dichvucong.hanoi.gov.vn/congdan>

2. Đối với cán bộ, công chức, viên chức

Cán bộ, công chức, viên chức tham gia Hệ thống TTHC Thành phố thực hiện truy cập tại địa chỉ: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn/congchuc/dangnhap>

Điều 8. Thông tin cung cấp và quản lý trên Hệ thống TTHC Thành phố

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

Thông tin về dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ bao gồm: Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC; Danh mục cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành Thành phố; UBND cấp huyện, và UBND cấp xã.

2. Danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo mức độ được quy định tại khoản 1, Điều 11 và Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ.

3. Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các đơn vị đầu mối giải quyết TTHC các cấp trên địa bàn thành phố.

4. Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính.

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

6. Thông tin về đánh giá việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

7. Các thông tin khác có liên quan đến công tác cải cách hành chính và giải quyết TTHC của các cơ quan Trung ương và địa phương.

Điều 9. Cập nhật, cấu hình danh mục cơ quan giải quyết TTHC, TTHC, dịch vụ công trực tuyến

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố có trách nhiệm cập nhật, sửa đổi, bổ sung tên cơ quan giải quyết TTHC theo quyết định của cấp có thẩm quyền trên cơ sở đồng bộ với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC hoặc theo đề nghị của các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã;

2. Trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quyết định công bố danh mục TTHC mới ban hành, TTHC sửa đổi, bổ sung, TTHC bị bãi bỏ:

a) Các Sở, ban, ngành có trách nhiệm cập nhật danh mục, nội dung TTHC thuộc phạm vi quản lý; rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền quản lý trình Chủ tịch UBND Thành phố phê duyệt hoặc tự phê duyệt theo nội dung được Chủ tịch UBND Thành phố giao hoặc uỷ quyền;

b) Các Sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng quy trình điện tử giải quyết TTHC và thực hiện cấu hình lên Hệ thống TTHC Thành phố;

c) Các Sở, ban, ngành chủ trì xây dựng và cấu hình quy trình điện tử giải quyết TTHC có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố và Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện kiểm thử quy trình giải quyết TTHC thuộc quyền quản lý trên Hệ thống TTHC Thành phố và trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

Điều 10. Các chức năng, tính năng trên Hệ thống TTHC Thành phố

1. Hệ thống TTHC Thành phố cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, tìm kiếm, tra cứu TTHC, thông tin về TTHC, thông tin về hồ sơ và tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC.
2. Chức năng hỏi đáp và tiếp nhận thông tin phản hồi.
3. Chức năng cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.
4. Chức năng đánh giá, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về tiến độ, chất lượng, giải quyết TTHC
5. Chức năng thanh toán trực tuyến khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
6. Các chức năng khác theo quy định tại Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 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.

Điều 11. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu với Hệ thống TTHC Thành phố

1. Hệ thống TTHC Thành phố được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng dịch vụ công Quốc gia, cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư, Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành Trung ương; các Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu khác theo quy định tại các điểm c, điểm e, điểm i Điều 16; điểm e Điều 17 Điều 18 Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (*sau đây viết tắt là Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ*); điểm c khoản 2 Điều 11, điểm b, c, d khoản 2 Điều 13, điểm c, Điều 15, điểm b Điều 16 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ và các quy định tại Nghị định số 47/2020/ND-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ.

2. Các Sở, ban, ngành chủ động phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông và đơn vị cung cấp dịch vụ để xác định nhu cầu kết nối, tổ chức thực hiện kết nối các hệ thống thông tin/cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành thuộc ngành, lĩnh vực mình quản lý theo quy định, đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm.

Điều 12. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống TTHC Thành phố

1. Hệ thống TTHC Thành phố thường xuyên được cập nhật, nâng cấp, mở rộng đảm bảo phù hợp với quy định hiện hành và yêu cầu thực tế của các cơ quan, đơn vị sử dụng. Các yêu cầu chỉnh sửa, cập nhật, bổ sung, nâng cấp, các cơ quan đơn vị tổng hợp gửi về Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông để rà soát, phân tích, đánh giá và chỉnh sửa, cập nhật trên Hệ thống nếu thấy phù hợp.

2. Các Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống TTHC Thành phố khi được đầu tư mới bắt buộc phải đảm bảo khả năng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống TTHC Thành phố; đồng thời đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ tra cứu, báo cáo, thống kê.

3. Các thiết bị phục vụ ứng dụng cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC (*sau đây viết tắt là Bộ phận Một cửa*) của các cơ quan, đơn vị khi thực hiện đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo chất lượng và tương thích với Hệ thống TTHC Thành phố nhằm khai thác tính năng, chức năng có liên quan.

4. Hệ thống TTHC Thành phố phải có giao diện thân thiện, dễ sử dụng, an toàn, bảo mật, lấy người dùng làm trung tâm.

Mục 2

QUY ĐỊNH VỀ TÀI KHOẢN

Điều 13. Quy định về tài khoản đăng ký

1. Tên tài khoản của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động sử dụng Hệ thống TTHC Thành phố được tạo và tích hợp trên Hệ thống đăng nhập tập trung của Thành phố.

2. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Hệ thống TTHC của Thành phố để đăng ký tài khoản hoặc sử dụng tài khoản đã đăng ký tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 15. Quy trình đăng ký Tài khoản và thay đổi thông tin tài khoản trên Hệ thống TTHC Thành phố

1. Đăng ký Tài khoản trên Hệ thống TTHC Thành phố:

a) Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản khai thác, nộp hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống TTHC Thành phố tại địa chỉ: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> hoặc đăng ký trên Cổng dịch vụ công Quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn> theo quy định tại Điều 9, Điều 10 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 (sau đây viết tắt là Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg) và thực hiện quy

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

b) Việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống TTHC Thành phố chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ Tài khoản đã đăng ký tại điểm a khoản 1 Điều này.

2. Đăng nhập, sử dụng Tài khoản khai thác, nộp hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống TTHC Thành phố:

Tổ chức, cá nhân sử dụng Tài khoản đã đăng ký thành công tại khoản 1 Điều này để đăng nhập vào Cổng dịch vụ công Quốc gia hoặc đăng nhập vào Hệ thống TTHC Thành phố để thao tác, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử gửi đến cơ quan giải quyết TTHC. Đối với các dịch vụ công trực tuyến của Thành phố chưa cung cấp, tích hợp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống TTHC Thành phố để thao tác. Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 11 và Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

3. Tổ chức, cá nhân có thể sửa đổi, bổ sung thông tin tài khoản của tổ chức, cá nhân để đảm bảo tính an toàn, bảo mật.

Điều 16. Quản lý cấp, sử dụng Tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống TTHC Thành phố

1. Mỗi Cơ quan giải quyết TTHC được cấp tài khoản quản trị để thực hiện việc cấp mới tài khoản, thu hồi tài khoản khi có sự thay đổi cho công chức một cửa thuộc quyền quản lý;

2. Văn phòng UBND Thành phố được cấp tài khoản truy cập để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTHC và cập nhật thông tin đánh giá việc giải quyết TTHC trên địa bàn Thành phố;

3. Trưởng bộ phận một cửa hoặc công chức, viên chức được giao nhiệm vụ của cơ quan giải quyết TTHC được cấp tài khoản để thực hiện rà soát, kiểm tra hồ sơ quá hạn của đơn vị mình vào trước 10h30 sáng và 15h00 chiều hàng ngày.

4. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công, đăng nhập vào địa chỉ truy cập của Hệ thống TTHC Thành phố để thao tác thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 11 và Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ và quy định về xác thực với danh tính điện tử của Bộ Công an.

Mục 3

QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC THÀNH PHỐ

Điều 17. Đăng ký, thay đổi thông tin tài khoản:

Thực hiện theo quy định tại mục 2, chương II của Quy chế này.

Điều 18. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử thực hiện TTHC

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công đăng nhập vào Hệ thống TTHC Thành phố (<https://dichvucong.hanoi.gov.vn>) để thao tác gửi hồ sơ điện tử thực hiện TTHC đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận.

2. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến một phần

a) Trường hợp công dân chưa có chữ ký số cá nhân: Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo được số hoá (bản scan hoặc sao chụp) từ bản chính (không phải chứng thực) và chia thành từng tập tin (file) riêng biệt, gửi trực tuyến bằng tài khoản đã đăng ký sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Khi đến cơ quan nhận kết quả, cá nhân, tổ chức mang hồ sơ gốc để đối chiếu;

b) Trường hợp công dân có chữ ký số cá nhân: Ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử nếu có yêu cầu. Chữ ký số của cá nhân, tổ chức phải hợp lệ theo quy định hiện hành. Thành phần hồ sơ được ký số có giá trị pháp lý như văn bản giấy được ký hợp lệ.

c) Thanh toán lệ phí: Thực hiện theo quy định tại Điều 23. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết TTHC của Quy chế này.

3. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình

a) Thực hiện gửi mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ kèm theo như dịch vụ công trực tuyến một phần nhưng phải sử dụng chữ ký số; nếu chưa sử dụng chữ ký số thì ngoài việc gửi trực tuyến như dịch vụ công trực tuyến một phần, phải gửi kèm thông qua dịch vụ bưu chính công ích (có ghi mã hồ sơ và hồ sơ có chứng thực của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền);

c) Thanh toán lệ phí: Thực hiện theo quy định tại Điều 23. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết TTHC của Quy chế này.

4. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến

a) Việc sửa đổi bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến được thực hiện khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

b) Hệ thống TTHC Thành phố thông báo yêu cầu sửa đổi hoặc bổ sung thông tin hồ sơ cho cá nhân, tổ chức qua thư điện tử (e-mail) hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của cá nhân, tổ chức;

5. Các thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến được lưu trữ trên Hệ thống TTHC Thành phố để phục vụ cho việc sử dụng lại dữ liệu khi thực hiện các TTHC lần sau theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân;

6. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ TTHC trực tuyến trên Hệ thống TTHC thành phố theo 02 cách:

a) Cấp bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, tài liệu theo quy định tại Điều 10 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính Phủ và Thông tư số 01/2020/TT-BTP ngày 03 tháng 3 năm 2020 của Bộ Tư pháp Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Nghị định số 23/2015/NĐ-CP ngày 16 tháng 02 năm 2015 của Chính phủ về cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký và chứng thực hợp đồng, giao dịch.

b) Số hóa sang dữ liệu điện tử theo Điểm c, Khoản 11, Điều 1, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/04/2023 của Văn phòng Chính phủ.

Điều 19. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống TTHC Thành phố

1. Nộp hồ sơ điện tử thực hiện TTHC

a) Tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống TTHC Thành phố để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, điền đầy đủ các thông tin theo quy định của TTHC vào mẫu đơn, tờ khai thành phần hồ sơ theo yêu cầu của từng TTHC theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ.

b) Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ.

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

a) Tiếp nhận hồ sơ TTHC

- Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống TTHC Thành phố, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận và yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ trực tuyến hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 02 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc theo quy định.

Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ và khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

- Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 7, Điều 9 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

- Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật; việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

b) Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại điểm a, khoản 2 Điều này, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2024 của Chính phủ, khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và các quy định khác có liên quan của cơ quan có thẩm quyền.

c) Việc giải quyết TTHC trên Hệ thống TTHC Thành phố được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2024 của Chính phủ.

Điều 20. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện TTHC trên Hệ thống TTHC Thành phố

Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện khi có sự thay đổi của hồ sơ hoặc theo yêu cầu của cơ quan thực hiện TTHC được thực hiện thông qua việc sửa đổi, bổ sung trực tiếp trên Hệ thống TTHC Thành phố và thực hiện theo Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ.

Điều 21. Trả kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống TTHC Thành phố

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4 Điều 20 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung).

2. Kết quả giải quyết TTHC bản điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ.

3. Hồ sơ TTHC sau khi được trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thì Bộ phận Một cửa phải thực hiện việc kết thúc hồ sơ trên Hệ thống TTHC Thành phố.

4. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ trên Hệ thống TTHC Thành phố, đồng thời phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC

1. Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC Thành phố bao gồm:

- a) Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>.
- b) Tra cứu trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp.

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

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

Điều 23. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết TTHC

1. Hệ thống TTHC Thành phố được kết nối và sử dụng nền tảng thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia để thực hiện việc thu phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

2. Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã chủ động khai báo tài khoản thanh toán trên hệ thống của đơn vị thông qua chức năng đã được phân quyền tài khoản quản trị đơn vị do Thành phố cấp để triển khai thu phí, lệ phí qua tài khoản ngân hàng đồng thời gửi Sở Thông tin và Truyền thông để khai báo trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

3. Quy trình thanh toán trực tuyến và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết TTHC được thực hiện theo hướng dẫn trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống TTHC Thành phố và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 24. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử

Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử trên Hệ thống TTHC Thành phố được thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 25. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra hồ sơ, kết quả bản giấy

Việc thực hiện chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy được thực hiện thông qua tính năng sẵn có của Hệ thống TTHC Thành phố, đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ.

Điều 26. Quy định đối với Hệ thống tiếp nhận trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống TTHC Thành phố

1. Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống t TTHC thành phố Hà Nội 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 ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 27. Trách nhiệm của Cơ quan giải quyết TTHC

1. Phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông để liên hệ, phối hợp với Bộ chuyên ngành thực hiện việc kết nối, tích hợp chia sẻ, đồng bộ dữ liệu với Hệ thống TTHC Thành phố.

2. Sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện công khai TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống TTHC Thành phố theo Quy chế này.

3. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống TTHC Thành phố nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm trước UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố về kết quả, tiến độ giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến một phần, dịch vụ công trực tuyến toàn trình của ngành, địa phương mình.

4. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về Hệ thống TTHC Thành phố trong giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương mình.

5. Sở, ngành chủ trì xây dựng bộ câu hỏi/trả lời về TTHC và dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý; phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông để xây dựng, thiết lập và tổng hợp bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và công khai trên Hệ thống TTHC Thành phố, tích hợp với Cổng dịch vụ công Quốc gia.

6. Đề xuất nâng cấp, mở rộng Hệ thống TTHC Thành phố phù hợp với các văn bản, quy định hiện hành và nhu cầu thực tiễn, gửi Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp.

7. Thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Hệ thống TTHC Thành phố đến Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp xử lý.

Điều 28. Trách nhiệm của Văn phòng UBND thành phố

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, chỉ đạo, hướng dẫn việc triển khai TTHC trên Hệ thống TTHC Thành phố theo quy định; phối hợp triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống TTHC Thành phố với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành Trung ương, phục vụ hiệu quả trong giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

3. Tham mưu UBND Thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần trên Hệ thống TTHC Thành phố; giám sát, kiểm tra, tổng hợp kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị trong toàn thành phố;

4. Chỉ đạo việc tổ chức tập huấn nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công, ứng dụng chữ ký số trên Hệ thống TTHC Thành phố.

5. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công. Định kỳ hằng năm, tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố lộ trình cung cấp dịch vụ công và tình hình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị.

7. Quản lý và sử dụng tài khoản Thống kê kiểm soát TTHC được bàn giao để trích xuất số liệu từ hệ thống hỗ trợ công tác kiểm soát TTHC của Thành phố.

8. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị cập nhật mã định danh điện tử của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội khi có thay đổi trên hệ thống cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC, thời gian thực hiện không quá 05 ngày làm việc kể từ khi có Quyết định công bố của Chủ tịch UBND thành phố.

9. Tổ chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua các kênh cung cấp thông tin trên môi trường mạng của Thành phố (Cổng Thông tin điện tử, đường dây nóng, thư điện tử, kênh thông tin mạng xã hội khác: facebook, zalo...) và trả lời theo đúng chức năng nhiệm vụ được giao hoặc chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

10. Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị của Thành phố thường xuyên rà soát, tổng hợp các khó khăn, vướng mắc, các yêu cầu phát sinh để kịp thời điều chỉnh, cập nhật, nâng cấp cho phù hợp, thuận tiện cho các đơn vị, người dân và doanh nghiệp tham gia sử dụng hệ thống.

Điều 29. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND Thành phố bảo đảm hạ tầng kỹ thuật cho Hệ thống TTHC Thành phố; kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, ổn định, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu; bảo đảm việc tích hợp, liên thông, đồng bộ theo yêu cầu; tổ chức triển khai, bảo đảm kỹ thuật cho việc cung cấp dịch vụ hành chính công.

2. Phối hợp Văn phòng UBND Thành phố và các đơn vị của Thành phố thường xuyên rà soát, tổng hợp các khó khăn, vướng mắc, các yêu cầu phát sinh để kịp thời điều chỉnh, cập nhật, nâng cấp cho phù hợp, thuận tiện cho các đơn vị, người dân và doanh nghiệp tham gia sử dụng hệ thống.

3. Phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc các đơn vị sử dụng Hệ thống TTHC Thành phố, tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện báo cáo UBND thành phố xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

4. Tham mưu xây dựng kinh phí trình UBND thành phố để duy trì hoạt động, cải tiến, nâng cấp hoạt động Hệ thống TTHC Thành phố.

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan báo chí, tuyên truyền của Thành phố tăng cường thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn về Hệ thống TTHC Thành phố để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

Điều 30. Trách nhiệm của Công an Thành phố

Chủ động phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông, đơn vị cung cấp dịch vụ phần mềm theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá an toàn, an ninh thông tin theo định kỳ hoặc đột xuất, bảo đảm hệ thống hoạt động an toàn, ổn định, thống suốt.

Điều 31. Trách nhiệm Sở Nội vụ

Xem xét khen thưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này theo quy định tại Quyết định số 09/2020/QĐ-UBND ngày 28/4/2020 của UBND thành phố ban hành Quy định về công tác thi đua khen thưởng trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Điều 32. Trách nhiệm Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu về nguồn kinh phí để triển khai thực hiện và duy trì hoạt động Hệ thống TTHC Thành phố.

Điều 33. Yêu cầu đối với các đơn vị tham gia quá trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống TTHC Thành phố.

1. Các đơn vị tham gia quá trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống TTHC Thành phố có trách nhiệm kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu điện tử trên Hệ thống của đơn vị với Hệ thống TTHC Thành phố; thường xuyên rà soát, kiểm tra đánh giá an toàn thông tin theo quy định.

2. Thực hiện đúng quy định về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân được quy định về danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính trên địa bàn thành phố Hà Nội đã được công bố.

3. Nộp đầy đủ, đúng thời hạn tiền phí, lệ phí đã thu từ tổ chức, cá nhân cho cơ quan có thẩm quyền.

4. Phối hợp với các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC để bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên đơn vị cung cấp dịch vụ về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có), giá cước dịch vụ chuyển phát hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC.

5. Tuyên truyền rộng rãi đến tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính.

6. Xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính thuộc phạm vi trách nhiệm của đơn vị mình.

Điều 34. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức

Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, làm công tác chuyên môn hoặc thực hiện việc giải quyết TTHC có trách nhiệm sử dụng Hệ thống TTHC của Thành phố theo tài khoản được cấp để giải quyết nhiệm vụ được giao, bảo mật thông tin của hệ thống, 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 Sở Thông tin và Truyền thông

Điều 35. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã.

1. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này thuộc phạm vi, chức năng quản lý của ngành, địa phương. Chịu trách nhiệm trước UBND Thành phố về kết quả tiến độ, giải quyết TTHC của ngành, địa phương;

2. Tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương trên Hệ thống TTHC Thành phố.

3. Niêm yết tại nơi giải quyết TTHC và công khai trên Hệ thống TTHC Thành phố danh mục TTHC và dịch vụ công trực tuyến theo quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội;

4. Các Sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố rà soát, cập nhật đầy đủ TTHC đã bãi bỏ, công bố mới lên hệ thống cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC để thực hiện đồng bộ về Hệ thống TTHC Thành phố; Chủ trì, phối hợp với đơn vị liên quan xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử các TTHC, thực hiện cập nhật quy trình xử lý các cấp trên hệ thống cho ngành/lĩnh vực của mình;

5. Hằng năm có giải pháp nâng cao tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương và nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến;

6. Khi xảy ra sự cố đối với Hệ thống Thành phố phải kịp thời thông báo ngay cho Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, khắc phục kịp thời;

7. Có trách nhiệm bố trí, sắp xếp đảm bảo kinh phí, cơ sở, vật chất, trang thiết bị, máy móc, con người... để phục vụ quản lý, khai thác, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đơn vị mình hiệu quả.

Điều 36. Trách nhiệm của UBND các xã, phường, thị trấn

1. Chịu trách nhiệm trước UBND cấp huyện về tổ chức thực hiện, kết quả, tiến độ giải quyết TTHC của đơn vị trên Hệ thống TTHC Thành phố. Tổng hợp tình hình giải quyết hồ sơ TTHC theo tháng, quý, năm để phục vụ chế độ báo cáo.

2. Hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

3. Khi xảy ra sự cố đối với Hệ thống TTHC Thành phố phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ và khắc phục kịp thời.

Điều 37. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống TTHC Thành phố

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả trực tuyến thông qua Hệ thống TTHC Thành phố (có thể tải các mẫu đơn, mẫu tờ khai và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu); hoặc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa tại các cấp.

2. Đăng ký, kê khai các thông tin chính xác, đầy đủ và tự chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với thông tin cung cấp, đăng ký, kê khai của mình.

3. Tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 12 Quy chế này.

4. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan thực hiện TTHC và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Điều 38. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp Hệ thống TTHC Thành phố

1. Tổ chức thực hiện nghiêm túc các quy định tại Quy chế này, đồng thời xây dựng và tổ chức thực hiện Quy chế nội bộ để hệ thống hoạt động an toàn, liên tục; đảm bảo tuyệt đối an toàn an ninh thông tin của toàn bộ hệ thống.

2. Phối hợp với các đơn vị cập nhật những thay đổi về thành phần hồ sơ, biểu mẫu, TTHC của các cơ quan, đơn vị trên Hệ thống TTHC Thành phố.

3. Quản lý và đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin của các tổ chức, cá nhân và thông tin hồ sơ TTHC trên Hệ thống TTHC Thành phố. Toàn bộ các thông tin, dữ

liệu trên hệ thống là của Thành phố, nghiêm cấm việc sao chép, sử dụng các thông tin, dữ liệu trên hệ thống khi được Thành phố cho phép.

4. Bố trí nhân sự hỗ trợ các cơ quan, đơn vị trong việc sử dụng, vận hành Hệ thống TTHC thành phố Hà Nội vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày lễ, tết theo quy định).

5. Bố trí nhân sự trực giám sát hoạt động của hệ thống 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần. Phối hợp kịp thời với Sở Thông tin và Truyền thông khi xảy ra sự cố trên Hệ thống TTHC Thành phố để phối hợp xử lý.

6. Xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi trách nhiệm của đơn vị mình.