

Số: 35 /2022/QĐ-UBND

Tây Ninh, ngày 31 tháng 10 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH
**Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 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 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 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

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 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 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 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 1605/TTr-STTTT ngày 24 tháng 10 năm 2022.

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 Tây Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 09 tháng 11 năm 2022, thay thế Quyết định số 33/2019/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động Công dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng hành chính công trên địa bàn tỉnh Tây Ninh, bãi bỏ Quyết định số 800/QĐ-UBND ngày 04 tháng 4 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định về tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

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

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Vụ Pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục kiểm tra văn bản QPPL - BTP;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- TT: TU, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Sở Tư pháp;
- Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh;
- Lưu: VT, VP UBND tỉnh.

NIHATLINH 8

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Võ Đức Trọng



QUY CHẾ
Hoạt động của Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh

(Kèm theo Quyết định số 35/2022/QĐ-UBND ngày 31 tháng 10 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

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 hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã (sau đây viết tắt là UBND); các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh Tây Ninh có thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi chung là cơ quan thực hiện TTHC).

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa).

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp được thuê tham gia thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

d) Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại điểm a, điểm b, điểm c khoản 2 Điều này trực tiếp tham gia vào quá trình giải quyết TTHC.

d) Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân nộp TTHC qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh là hệ thống được tạo thành trên cơ sở Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tây Ninh, trong đó:

- Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Tây Ninh là điểm truy cập thống nhất của tỉnh để cung cấp các dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã. Địa chỉ truy cập: <https://dichvucong.tayninh.gov.vn>.

- Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tây Ninh là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử của các cơ quan, đơn vị trực thuộc. Địa chỉ truy cập: <https://motcua.tayninh.gov.vn>. Việc công bố các thông tin liên quan đến quá trình giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh được thống nhất lấy số liệu từ Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về TTHC việc thực hiện và giải quyết TTHC đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Dịch vụ công trực tuyến một phần: là dịch vụ công trực tuyến không bảo đảm các điều kiện quy định tại khoản 2 Điều này.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

1. Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

2. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh 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.

3. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các trường thông tin được thiết kế theo mẫu của bộ TTHC quy định, đồng thời những trường thông tin có đủ cơ sở dữ liệu sẽ được điền tự động vào các biểu mẫu liên quan.

4. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh được 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 với Công Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống quản lý các cơ sở dữ liệu chuyên ngành do các bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị trong tỉnh và các hệ thống thông tin được phép kết nối theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học, bảo đảm sự bình đẳng, khách quan; đảm bảo 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. Quá trình giải quyết TTHC được công khai trên Công dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.

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

Điều 4. Đăng nhập trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh

1. Tên tài khoản cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công trên Công dịch vụ công quốc gia. 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 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Công Dịch vụ công quốc gia và quy định về xác thực với danh tính điện tử của Bộ Công an.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức và cá nhân sử dụng tài khoản dịch vụ công quốc gia đăng ký thành công trên ứng dụng di động Tây Ninh Smart để đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh bằng cách sử dụng chức năng quét mã QR trên ứng dụng.

Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh

1. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thực hiện theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006 và Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005.

2. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

HOẠT ĐỘNG CỦA HỆ THỐNG

THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC TỈNH TÂY NINH

Điều 6. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh

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

a) Danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ: dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định 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. Danh mục dịch vụ công trực tuyến phải đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định 42/2022/NĐ-CP.

b) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

2. 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 tỉnh.

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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Cung cấp kho dữ liệu Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.

8. Cung cấp đường dây nóng phản ánh, kiến nghị về kiểm soát TTHC.

9. Cung cấp số điện thoại của Bộ phận Một cửa.

Điều 7. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 6 của Quy chế này

Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố (mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ) danh mục cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền, cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm cập nhật các thông tin, phân quyền khai thác sử dụng đảm bảo trình tự thực hiện của từng TTHC lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh theo quy định.

2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6 Điều 6 của Quy chế này

được cập nhật thường xuyên trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.

Điều 8. Lựa chọn, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Các cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC với triển khai dịch vụ công trực tuyến gửi Văn phòng UBND tỉnh xem xét, thẩm định, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, triển khai tổ chức thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh theo 02 mức độ như sau:

- a) Dịch vụ công trực tuyến toàn trình.
- b) Dịch vụ công trực tuyến một phần.

2. Tổ chức xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo đúng quy định tại Điều 23 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; 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 và 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 TTHC.

Điều 9. Nộp hồ sơ điện tử thực hiện TTHC

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản dịch vụ công quốc gia đăng nhập vào Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh, ứng dụng Tây Ninh Smart và mạng xã hội do cơ quan nhà nước cho phép cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của pháp luật 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 được chụp hoặc quét (scan) từ bản chính hoặc thực hiện ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử (nếu có yêu cầu ký số) theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và điểm c khoản 4 Điều 5.

Điều 10. Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

a) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến theo khoản 1 Điều 9: Cán bộ, công chức, viên chức và doanh nghiệp được thuê tham gia thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

- Ưu tiên xử lý hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến trước so với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp và tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Kiểm tra tính chính xác của thông tin tại mẫu đơn, tờ khai thông qua việc khai thác thông tin, dữ liệu tại các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu đã sẵn sàng kết nối, chia sẻ thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.

- Thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 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 không được quá 01 giờ kể từ giờ làm việc kế tiếp.

- Việc tiếp nhận TTHC thực hiện theo quy định tại khoản 3, 4, 5 Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, khoản 2 Điều 17 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.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

- Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn SMS, trên ứng dụng Tây Ninh Smart, Cổng hành chính công tỉnh Tây Ninh trên mạng xã hội tới tổ chức, cá nhân nộp TTHC.

- Thông tin mã số hồ sơ được phát sinh theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được gửi qua tin nhắn SMS, hộp thư điện tử, ứng dụng di động Tây Ninh Smart, Cổng hành chính công tỉnh Tây Ninh trên mạng xã hội.

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc 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 4 và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 10 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ 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 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 6 Quyết định 45/2016/QĐ-TTg và bàn giao hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 7 Quyết định 45/2016/QĐ-TTg.

d) Cán bộ, công chức, viên chức và doanh nghiệp được thuê tham gia thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình giải quyết TTHC thực hiện bước tiếp theo tại điểm b khoản 1 Điều này.

e) Thông tin mã số hồ sơ được phát sinh theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được gửi qua tin nhắn SMS, hộp thư điện tử, ứng dụng di động Tây Ninh Smart, Cổng hành chính công tỉnh Tây Ninh trên mạng xã hội zalo.

2. Số hoá, chuyển hồ sơ điện tử và giải quyết hồ sơ TTHC

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ, công chức, viên chức và doanh nghiệp được thuê tham gia thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình giải quyết TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

a) Quét (scan), ký số, lưu trữ hồ sơ điện tử, nhập ý kiến xử lý (nếu có) vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh và luân chuyển hồ sơ theo quy trình điện tử quy định.

b) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 11 Nghị định 107/2021/NĐ-CP.

c) Kết quả của các bước trong quá trình giải quyết TTHC phải được số hóa, trình cấp có thẩm quyền ký số theo quy định và lưu trữ vào kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.”

Điều 11. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định về thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Chương V của Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Điều 12. Tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC

1. Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC của tỉnh bao gồm:

- a) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh qua mã hồ sơ TTHC.
- b) Mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ TTHC.
- c) Ứng dụng di động Tây Ninh Smart.
- d) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
- d) Cổng hành chính công tỉnh Tây Ninh trên mạng xã hội.

2. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thực hiện TTHC thông qua chức năng tra cứu trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện theo hướng dẫn của hệ thống.

Điều 13. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

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 và khoản 10 Điều 1 của Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

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

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 thông tin một cửa điện tử.

Điều 14. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh và kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng dịch vụ công quốc gia, các hệ thống quản lý chuyên ngành theo quy định.

2. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh 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 theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 15. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử

1. Thời hạn lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử theo thời hạn quy định tại Luật Lưu trữ và các luật chuyên ngành.

2. Đối với các hồ sơ, giấy tờ được số hóa nhưng không thuộc dữ liệu của các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dịch vụ công của bộ, ngành thì được lưu trữ điện tử tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

3. Việc tổ chức lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử theo quy định của pháp luật về lưu trữ điện tử.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Quản trị Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.

2. Thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết TTHC của các ngành trên địa bàn

tỉnh; Tham mưu ban hành danh mục thành phần hồ sơ không thực hiện số hóa TTHC.

3. Chủ trì xây dựng bộ câu hỏi, trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các TTHC và công khai trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Tiếp nhận và trả lời ý kiến trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Đánh giá, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương tự đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo quy định của Trung ương và Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

6. Hàng tháng, Văn phòng UBND tỉnh căn cứ số liệu từ Cổng Dịch vụ công quốc gia để công bố công khai các nội dung của Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ. Đây là các số liệu chính thức để đánh giá các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 17. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Chịu trách nhiệm quản lý chung về mặt kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin và các hệ thống được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.

3. Thường xuyên rà soát, kiểm tra, kịp thời phát hiện và khắc phục những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 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; đảm bảo việc tích hợp, liên thông, đồng bộ theo yêu cầu.

4. Chủ trì phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.

5. Lắp đường dây nóng hỗ trợ kỹ thuật cho người sử dụng; thường xuyên tiếp nhận những đề xuất, góp ý trong quá trình vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.

6. Tổng hợp thông tin, ý kiến góp ý của các đơn vị để đề xuất hiệu chỉnh, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh, bổ sung, sửa đổi Quy chế này để đảm bảo phù hợp với các quy định khác và điều kiện thực tế tại địa phương.

Điều 18. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết TTHC

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh theo Quy chế này; thường xuyên rà soát, đánh giá, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.

2. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh 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.

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

4. Thường xuyên theo dõi kiểm tra, giám sát tình hình xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh để kịp thời phát hiện và giải quyết các vấn đề vướng mắc, tồn tại để đảm bảo thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

5. Bố trí nhân sự phụ trách công nghệ thông tin để kịp thời thực hiện cập nhật thông tin người dùng vào tài khoản trong quy trình xử lý khi có sự thay đổi người dùng. Nhân sự công nghệ thông tin của UBND cấp huyện chịu trách nhiệm thực hiện cho cả các phòng chuyên môn, UBND cấp xã trên địa bàn huyện. Khi có phát sinh quy trình TTHC hoặc khi có sự thay đổi trong quy trình TTHC thì nhân sự công nghệ thông tin của sở, ngành tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện cập nhật cho đơn vị mình.

6. Thường xuyên thực hiện rà soát, tham mưu UBND tỉnh ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết TTHC. Cập nhật quy trình điện tử và các thông tin liên quan cho từng TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh cho cả cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã ngay sau khi có Quyết định công bố Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành.

7. Đối với các dịch vụ công trực tuyến cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trên môi trường mạng, cơ quan nhà nước có trách nhiệm thực hiện theo Quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

8. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về sự sai lệch thời gian xử lý hồ sơ thực tế với việc luân chuyển xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.

9. Kịp thời liên hệ với nhân sự phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị, đơn vị triển khai hoặc Sở Thông tin và Truyền thông để khắc phục, giải quyết các sự cố, vấn đề phát sinh.

10. Thực hiện báo cáo về kết quả ứng dụng, khó khăn, vướng mắc, ý kiến góp ý nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh và các ý kiến góp ý cần hiệu chỉnh (nếu có) gửi về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

Điều 19. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh

1. 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 TTHC tỉnh Tây Ninh, chỉ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

2. 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 TTHC tỉnh Tây Ninh.

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

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

5. Cho phép Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh chia sẻ thông tin đã đăng ký trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh để thực hiện các dịch vụ liên quan theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm bố trí người làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ khi được giao đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận,

số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định pháp luật. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm, các nội dung công việc thuộc phạm vi được giao theo quy định tại Nghị định 107/2021/NĐ-CP.

2. Phối hợp với các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC để bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên bưu chính về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận, trả 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 qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. 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 công ích.

4. Đổi mới cách thức, lề lối làm việc, tăng cường năng lực để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

5. Kịp thời 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 mình.

Điều 21. Điều khoản thi hành

1. Các văn bản quy phạm pháp luật dẫn chiếu để áp dụng tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới thì áp dụng các văn bản sửa đổi bổ sung hoặc thay thế.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp tham mưu, đề xuất UBND tỉnh xem xét, quyết định./.