ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 39 /2020/QĐ-UBND	*Quảng Ngãi, ngày 29 tháng 12 năm 2020*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI

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

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;

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

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

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 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 ngày 11 tháng 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 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;

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 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại các văn bản: Tờ trình số 860/TTr-STTTT ngày 17 tháng 8 năm 2020, Công văn số 1027/STTTT ngày 28 tháng 9 năm 2020 và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 87/BC-STP ngày 17 tháng 7 năm 2020.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10/01/2021 và thay thế Quyết định số 03/2016/QĐ-UBND ngày 27/01/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý dịch vụ công trực tuyến trong các cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi.

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

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Vụ Pháp chế - Bộ TT&TT;
- Cục KSTTHC - Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ban Thường trực UBMTTQVN tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Báo Quảng Ngãi, Đài PT-TH tỉnh;
- VPUB: PCVP, các phòng N/cứu, HCC, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC(hnbut).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI

Đặng Văn Minh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY CHẾ
Hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi

(Ban hành kèm theo Quyết định số 39 /2020/QĐ-UBND ngày 29/12/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này Quy định về quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi (*sau đây viết tắt là Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử*).

2. Quy chế này được áp dụng đối với: Các sở, ban ngành; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các hội, đoàn thể; các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; cán bộ, công chức, viên chức; các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có liên quan tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thực hiện thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

3. Những nội dung về dịch vụ công thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 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, Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và quy định pháp luật liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính: Là việc tra cứu thông tin về tình trạng xử lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; đồng thời, phục vụ công tác giám sát, theo dõi, chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị thông qua Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử, qua môi trường điện tử, máy tra cứu hồ sơ tại các địa điểm thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo các cách thức trực tiếp, tin nhắn điện thoại, hộp thư điện tử hoặc các dịch vụ mạng

đã được các cơ quan, đơn vị thực hiện ký kết hợp pháp, thuê kết nối khác với hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến và một cửa điện tử của tỉnh.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa

1. Tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật, các quy định của pháp luật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

2. 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 thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, 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 và Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 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.

3. Phải đảm bảo nguyên tắc chung khi xây dựng dịch vụ công trực tuyến và yêu cầu đối với các mức độ của các dịch vụ công trực tuyến quy định tại Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

4. Phải bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh. Việc sử dụng hệ thống phải thực hiện đầy đủ các quy định về an toàn an ninh thông tin như: Bảo đảm các yêu cầu kỹ thuật về an toàn dữ liệu; ngăn chặn, phòng chống virus xâm nhập vào hệ thống; ngăn chặn, phòng chống việc xâm nhập trái phép vào hệ thống này và các hệ thống khác tại Trung tâm dữ liệu của tỉnh.

5. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử phải tích hợp, kết nối với các hệ thống thông tin một cửa điện tử liên thông đã có và các hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của các bộ, ngành đã triển khai tại các đơn vị và với Cổng Dịch vụ công quốc gia, đồng thời đảm bảo an toàn thông tin, vận hành liên tục 24/24 giờ hàng ngày trên môi trường điện tử.

6. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

Điều 4. Mô hình, tổ chức của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung, dùng chung và được tổ chức cung cấp, giải quyết các thủ tục hành chính tại các Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh.

2. Việc kết nối, khai thác, sử dụng được thực hiện trên môi trường điện tử. Dữ liệu được liên thông, luân chuyển khép kín từ Bộ phận Một cửa đến các bộ phận chuyên môn để xử lý trong hệ thống.

3. Mỗi cán bộ, công chức, viên chức trong quy trình tiếp nhận xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sẽ được giao tài khoản để tham gia vào Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử để xử lý công việc. Việc đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử được thực hiện thống kê chi tiết.

4. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử được tổ chức cung cấp cho các cá nhân và tổ chức có thể khai thác, theo dõi quá trình xử lý hồ sơ theo các cách thức khác nhau thông qua thư điện tử, điện thoại, mạng xã hội được các cơ quan có thẩm quyền cho phép sử dụng trong hệ thống.

Chương II
QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG CỔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 5. Trách nhiệm đảm bảo nội dung, thông tin thủ tục hành chính được công bố

Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm đảm bảo nội dung, thông tin các thủ tục hành chính được công bố trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử:

1. Thường xuyên thực hiện rà soát nội dung, thông tin các thủ tục hành chính được công bố thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của ngành mình, đảm bảo các thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải đáp ứng các tiêu chí theo quy định pháp luật và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

2. Kịp thời cập nhật đầy đủ nội dung, thông tin khi quy định thủ tục hành chính có sự thay đổi.

3. Các sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp cơ quan, đơn vị liên quan thường xuyên thực hiện rà soát, xây dựng dự thảo quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính hoặc công bố danh mục thủ tục hành chính cùng lúc với quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý để tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

Điều 6. Quy trình cập nhật, thiết lập thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Trách nhiệm xây dựng dữ liệu nội dung cụ thể của từng thủ tục hành chính và quy trình điện tử:

a) Trường hợp danh mục thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố và phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính: Không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có hiệu lực thi hành, cơ quan chủ trì việc tham mưu công bố và phê duyệt căn cứ vào quy định pháp luật, Cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính quốc gia và quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm xây dựng nội dung cụ thể của từng thủ tục hành chính (nội dung ban hành mới, nội dung sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế) thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý.

b) Trường hợp thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố nhưng chưa phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan chủ trì việc tham mưu công bố phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm:

- Không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có hiệu lực thi hành thực hiện rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của cơ quan, đơn vị mình gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt theo quy định.

- Việc xây dựng dữ liệu nội dung cụ thể của từng thủ tục hành chính thực hiện theo điểm a khoản này.

c) Các sở, ban ngành chịu trách nhiệm và đảm bảo dữ liệu nội dung cụ thể của từng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của đơn vị mình phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

2. Quy trình cập nhật, đăng tải công khai dữ liệu thủ tục hành chính và thiết lập quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh:

a) Các sở, ban ngành gửi dữ liệu nội dung cụ thể và quy trình nội bộ giải quyết của từng thủ tục hành chính về Sở Thông tin và Truyền thông để cập nhật, đăng tải và thiết lập trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

b) Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp các sở, ban ngành:

- Cập nhật, đăng tải công khai dữ liệu nội dung cụ thể của từng thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

- Xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính và thiết lập lên phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để áp dụng thống nhất trên địa bàn tỉnh.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra chất lượng dữ liệu nội dung và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và kiến nghị Sở Thông tin và Truyền thông, cơ quan liên quan cập nhật lại trong trường hợp nội dung dữ liệu thủ tục hành chính chưa thống nhất, phù hợp quy định pháp luật.

Điều 7. Tiếp nhận và xử lý hồ sơ nộp trực tuyến đối với những thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4

1. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải rà soát, thiết lập việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến ngay sau khi cơ quan, người có thẩm quyền quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành đủ điều kiện thực hiện trực tuyến; thực hiện việc cung cấp thông tin về dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 1 Điều 18 và có trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 1 Điều 19 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

2. Hồ sơ nộp trực tuyến phải được tiếp nhận và xử lý sau khi nhận được hồ sơ điện tử đáp ứng đủ yêu cầu theo quy định, không được chờ hồ sơ giấy mới xử lý; hồ sơ giấy được tổ chức, cá nhân cung cấp để đối chiếu hồ sơ điện tử khi thực hiện nhận kết quả, đảm bảo tổ chức, cá nhân đến Bộ phận Một cửa tối đa một lần sau khi đã nộp hồ sơ trực tuyến được Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ đầy đủ theo quy định.

3. Trường hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho phép được trả kết quả qua môi trường điện tử, qua đường bưu điện thì không yêu cầu tổ chức, cá nhân liên hệ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân tự đến nhận kết quả.

Điều 8. Cổng Dịch vụ công Quảng Ngãi

1. Cổng Dịch vụ công Quảng Ngãi có địa chỉ truy cập trên mạng điện tử là: **https://motcua.quangngai.gov.vn**.

2. Các chức năng của Cổng Dịch vụ công Quảng Ngãi thực hiện theo quy định tại Điều 16, Điều 17 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 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 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; đảm bảo thực hiện hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến theo quy trình tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ; đáp ứng các yêu cầu về chức năng, tính năng kỹ thuật theo Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

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

Điều 9. Đăng ký tài khoản

1. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Cổng Dịch vụ công Quảng Ngãi để đăng ký tài khoản giao dịch điện tử hoặc sử dụng tài khoản giao dịch điện tử đã đăng ký tại Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện giao dịch đối với các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã đăng ký theo quy định.

Điều 10. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công đăng nhập vào địa chỉ Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử để thao tác gửi hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết.

2. Hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính phải kê khai đầy đủ hợp lệ các mẫu đơn, tờ khai điện tử, kèm theo đầy đủ thành phần giấy tờ hồ sơ theo yêu cầu của từng dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

3. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử được các cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo hình thức 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 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

4. Đối với giấy tờ, tài liệu chưa thực hiện, không thể thực hiện theo hình thức cấp bản sao điện tử hoặc chứng thực bản sao điện tử thì thực hiện theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận hồ sơ.

Điều 11. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra tự động về mặt kỹ thuật. Trường hợp hồ sơ đã đầy đủ các thành phần giấy tờ kèm theo và bảo đảm về yêu cầu kỹ thuật thì phản hồi tự động xác nhận tổ chức, cá nhân đã gửi thành công và thông báo về thời điểm tiếp nhận chính thức hồ sơ.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa đúng quy định, công chức, viên chức thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc các kênh thông tin liên hệ do tổ chức, cá nhân cung cấp để hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện bổ sung hồ sơ theo quy định.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Hình thức sửa đổi, bổ sung hồ sơ điện tử thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ. Việc sửa đổi, bổ sung hồ sơ điện tử này phải được người phụ trách Bộ phận Một cửa các cấp kiểm soát theo quy định.

3. Công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được phân công tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến tiến hành kiểm tra hồ sơ điện tử của tổ chức, cá nhân được nộp trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ. Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, công chức, viên chức tiếp nhận, cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính và xử lý hồ sơ theo quy trình quy định tại Chương III Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định của pháp luật có liên quan.

4. Thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định của bộ thụ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan đã được công bố. Trường hợp các dịch vụ công trực tuyến liên quan đến nhiều cơ quan giải quyết, cơ quan đầu mối tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chủ

trì, phối hợp với các cơ quan liên quan để giải quyết nhưng phải đảm bảo thời gian giải quyết theo quy định.

5. Các cơ quan có trách nhiệm thực hiện đơn giản hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính để rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính so với thời gian quy định khi tiếp nhận hồ sơ nộp trực tuyến.

Điều 12. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc bằng cách thức khác theo quy định của pháp luật.

2. Thời điểm, mức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 13. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử của cơ quan có thẩm quyền có giá trị pháp lý như kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng văn bản giấy. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử phải bảo đảm theo quy định tại khoản 3 Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận Một cửa cung cấp dịch vụ công hoặc cách thức khác theo quy định.

3. Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Được thực hiện theo các hình thức trả trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc cách thức khác theo quy định.

4. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) nhưng cơ quan thực hiện thủ tục hành chính không thực hiện được thủ tục hoặc tổ chức, cá nhân có yêu cầu xin rút lại hồ sơ thì được xem xét hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp. Trường hợp cơ quan đã giải quyết hồ sơ nhưng tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

5. Các cơ quan, đơn vị phải thực hiện việc kết thúc hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử sau khi kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả cho tổ chức, cá nhân.

6. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật và được số hóa theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 14. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính đã nộp thông qua các phương thức sau:

a) Tra cứu trực tuyến thông qua mã số hồ sơ thủ tục hành chính tại địa chỉ: **https://motcua.quangngai.gov.vn**;

b) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS) điện thoại;

c) Tra cứu thông qua mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Tra cứu trực tiếp tại các quầy giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã;

đ) Tra cứu tại các kênh khác theo quy định hoặc hướng dẫn khác trên hệ thống cung cấp.

2. Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến từ các cơ quan chủ trì cung cấp, cơ quan đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 15. Lập danh mục thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công

1. Định kỳ theo kế hoạch của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố rà soát, tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý được ưu tiên cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử đảm bảo các tiêu chí quy định tại Điều 21 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ, trong đó xác định rõ thời gian, lộ trình thực hiện và việc xây dựng, vận hành, khai thác.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát chất lượng và tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định ban hành Danh mục thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử trên cơ sở đề nghị của các cơ quan tại khoản 1 Điều này. Trường hợp cần thiết, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ động tham mưu, đề xuất trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm đáp ứng yêu cầu của công tác cải cách thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 16. Rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quảng Ngãi

1. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cần phải được tổ chức rà soát, đánh giá để làm cơ sở cho việc điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các nội dung có liên quan, góp phần ngày càng nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Công tác rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử do cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành và các văn bản hướng dẫn của Trung ương.

Điều 17. Nâng cấp, mở rộng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Các phần mềm phục vụ công tác chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông khi đầu tư xây dựng mới bắt buộc phải đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ với hệ thống thông tin đã triển khai. Đồng thời, đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ cho việc tra cứu, thống kê.

2. Các cơ quan, đơn vị có nhu cầu nâng cấp, mở rộng hệ thống thông tin ngoài các chức năng đã triển khai thì phải được sự chấp thuận của Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua đề xuất của Sở Thông tin và Truyền thông).

3. Các thiết bị phục vụ ứng dụng cho Bộ phận Một cửa khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo chất lượng và tương thích với hệ thống thông tin nhằm khai thác các tính năng, chức năng có liên quan.

4. Xây dựng hoàn thiện chức năng thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử đáp ứng theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

5. Đầu tư bổ sung hoàn thiện tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng Dịch vụ công tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử đáp ứng theo quy định tại Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8 của Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

Điều 18. Hỗ trợ, giải đáp thắc mắc về thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Các cơ quan, đơn vị, địa phương niêm yết công khai số điện thoại hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, tư vấn cho cá nhân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã hoặc trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 19. Quy định đối với mục "Hỏi - đáp thủ tục hành chính"

1. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng, hoàn thiện mục "Hỏi - đáp thủ tục hành chính" trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử phù hợp với tiêu chí chức năng theo quy định tại Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Người phụ trách Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm làm đầu mối tiếp nhận câu hỏi của tổ chức, cá nhân gửi đến mục "Hỏi - đáp thủ tục hành chính". Chậm nhất 03 (ba) ngày kể từ khi tiếp nhận câu hỏi, phụ trách Bộ phận Một cửa các cấp rà soát nội dung, phân loại câu hỏi chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền để xem xét, trả lời theo quy định.

3. Các cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm trả lời câu hỏi được Bộ phận Một cửa các cấp chuyển tới và công khai nội dung trả lời cho tổ chức, công

dân trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định.

Điều 20. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến và xử lý, công khai kết quả phản ánh, kiến nghị

Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến và quy trình xử lý, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và các quy định pháp luật có liên quan.

Chương III
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN

Điều 21. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương

1. Theo phạm vi thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho năm liền kề tiếp theo, gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện và tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt danh mục thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định.

2. Chỉ đạo đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã cập nhật đầy đủ hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận vào Hệ thống một cửa điện tử; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải thao tác, cập nhật đầy đủ, kịp thời quy trình các bước xử lý hồ sơ trên Hệ thống một cửa điện tử. Thường xuyên rà soát, theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương thông qua hệ thống nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

3. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong quá trình vận hành hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi giải quyết, quản lý của cơ quan, đơn vị được diễn ra thông suốt, an toàn, hiệu quả.

4. Thường xuyên rà soát các nội dung thủ tục hành chính và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương khi có sự thay đổi để phối hợp cập nhật kịp thời lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử phục vụ tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng đúng quy định.

5. Quản lý và bảo vệ thông tin của các tổ chức, cá nhân bao gồm: Thông tin tài khoản đăng ký, thông tin hồ sơ; chỉ được phép cung cấp, chia sẻ cho bên thứ ba có thẩm quyền trong trường hợp pháp luật có quy định hoặc có sự đồng ý của tổ chức, cá nhân đó. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ.

6. Chỉ đạo, quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về trách nhiệm và các hành vi không được làm khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

7. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý phân công công chức, viên chức làm nhiệm vụ đầu mối tiếp nhận và phân công đầu mối trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân gửi trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định của pháp luật. Cán bộ đầu mối có trách nhiệm hằng ngày kiểm tra tài khoản tiếp nhận câu hỏi, phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử; theo dõi, đôn đốc các bộ phận chuyên môn trả lời và trực tiếp đăng tải nội dung trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

8. Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và thông tin giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị, địa phương trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công quốc gia để tạo thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng.

9. Định kỳ báo cáo tình hình thực hiện và kết quả hoạt động trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định tại Điều 29 Quy chế này và các quy định có liên quan.

Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan, đơn vị có liên quan để quản trị Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử bảo đảm hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định; triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử với các phần mềm chuyên ngành, hệ thống thông tin khác của các Bộ, ngành Trung ương và Cổng Dịch vụ công quốc gia triển khai để phục vụ hiệu quả cho việc gửi, nhận hồ sơ thủ tục hành chính điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan có liên quan cập nhật, đăng tải công khai nội dung thủ tục hành chính, thiết lập quy trình điện

tử xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo đúng quy định.

3. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương đối với việc sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử trong công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý hoặc chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền các tổ chức, cá nhân không sử dụng Hệ thống một cửa điện tử để tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hoặc thao tác không trung thực, không đầy đủ, chậm thao tác quy trình các bước trên Hệ thống, dẫn đến thông tin hồ sơ thủ tục hành chính không được hiển thị, hiển thị không chính xác trên Cổng Dịch vụ công tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Chủ động, tổ chức triển khai việc sử dụng, quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đạt hiệu quả cao.

5. Hàng năm, căn cứ vào nhu cầu của các cơ quan, đơn vị, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp hệ thống phần mềm và hạ tầng kỹ thuật có liên quan phục vụ công tác triển khai, nhân rộng hệ thống cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

6. Tiếp nhận câu hỏi vướng mắc về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính và phối hợp công khai trả lời trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

7. Tiếp nhận và chuyển ý kiến phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến cơ quan có phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính; đồng thời, đăng tải công khai kết quả xử lý trên Cổng Dịch vụ công tỉnh.

8. Phối hợp khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử; phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai công tác tuyên truyền về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

Điều 23. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo đường truyền kết nối thông suốt phục vụ tốt việc vận hành hệ thống thông tin hoạt động ổn định 24/24 giờ hàng ngày trên môi trường điện tử.

2. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan có liên quan đăng tải công khai thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo đúng quy định

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các biện pháp kỹ thuật để kết nối chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử với các phần mềm chuyên ngành, hệ thống thông tin khác do các Bộ, ngành Trung ương và Cổng Dịch vụ công quốc gia triển khai để phục vụ hiệu quả cho việc gửi nhận, xử lý hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

4. Tổng hợp các vướng mắc liên quan đến hệ thống thông tin và các đề nghị nâng cấp, sửa đổi để tham mưu kế hoạch đầu tư, nâng cấp, sửa đổi hệ thống thông tin, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo.

5. Tổ chức chỉ đạo tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên Cổng thông tin điện tử tỉnh và Trang thông tin/Cổng thông tin điện tử thành phần về các hoạt động và cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Hướng dẫn các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính triển khai, khai thác Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử có hiệu quả.

6. Hàng năm, căn cứ vào nhu cầu của các cơ quan, đơn vị, chủ động xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp hệ thống phần mềm và hạ tầng kỹ thuật có liên quan đến công tác triển khai, nhân rộng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

7. Phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ quản trị, vận hành hệ thống thông tin; thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc, hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức và các tổ chức, cá nhân trong quá trình tương tác, sử dụng hệ thống kịp thời; định kỳ trích xuất dữ liệu và lưu trữ dữ liệu về tình hình tiếp nhận, xử lý hồ sơ của các cơ quan, đơn vị; báo cáo, đề xuất các biện pháp đảm bảo an toàn thông tin để hệ thống hoạt động hiệu quả.

8. Chủ trì tổ chức triển khai thực hiện, theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này; tổng hợp báo cáo, phối hợp với Sở Nội vụ, các cơ quan, đơn vị có liên quan (thông qua Sở Nội vụ) để tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét khen thưởng hoặc xử lý trách nhiệm các tổ chức, cá nhân khi thực hiện Quy chế này.

Điều 24. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tuyên truyền, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương và cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính triển khai, đưa vào vận hành, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử có hiệu quả, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức tìm hiểu, nộp hồ sơ và nhận kết quả qua môi trường điện tử.

2. Căn cứ báo cáo đánh giá, tổng hợp hằng năm của Sở Thông tin và Truyền thông về tình hình sử dụng, khai thác, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 làm cơ sở để đánh giá công tác cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị và địa phương.

3. Thực hiện giải pháp khuyến khích đưa các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tốt Quy chế này vào công tác thi đua, khen thưởng hằng năm của tỉnh. Đồng thời, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét xử lý trách nhiệm các tổ chức, cá nhân khi thực hiện không đúng Quy chế này.

Điều 25. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí đảm bảo cho công tác quản lý và duy trì hoạt động có hiệu quả cho Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử hằng năm đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành, phù hợp khả năng cân đối ngân sách của địa phương.

Điều 26. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong quản lý, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Sử dụng hệ thống trong việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với tất cả các hồ sơ thủ tục hành chính theo đúng quy định.

2. Quản lý tài khoản đã được cấp để thực hiện nhiệm vụ đúng quy trình, thời gian theo quy định; bảo mật thông tin tài khoản của cá nhân, thông tin của hệ thống và thông tin của các tổ chức, cá nhân.

3. Nghiêm cấm hành vi phát tán virus, mã độc hoặc gây cản trở hoạt động, làm ảnh hưởng đến hệ thống dưới mọi hình thức.

4. Cán bộ, công chức, viên chức phụ trách công nghệ thông tin của cơ quan, đơn vị có trách nhiệm làm đầu mối thông tin hỗ trợ kỹ thuật, theo dõi tình hình sử dụng hệ thống của đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao; hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức sử dụng hệ thống tại đơn vị đảm bảo vận hành hiệu quả.

5. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, khắc phục sự cố (nếu có).

Điều 27. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử phải đăng ký tài khoản theo quy định tại Điều 9 Quy chế này, kê khai 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; chịu trách nhiệm quản lý, bảo mật thông tin của tài khoản, mật khẩu và dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Quy chế này và các văn bản khác có liên quan.

2. Khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, các tổ chức, cá nhân phải thường xuyên đăng nhập vào tài khoản cá nhân để theo dõi, tra cứu trình trạng giải quyết, trạng thái hồ sơ; đồng thời, thực hiện

điều chỉnh, bổ sung thành phần hồ sơ (nếu có) theo đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

3. Thực hiện việc nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định.

Điều 28. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, hạ tầng của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử và các đơn vị khác có liên quan

1. Vận hành, quản trị hệ thống, đảm bảo an toàn thông tin và hoạt động ổn định 24/24 trên môi trường điện tử; bố trí nguồn lực hỗ trợ các 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.

2. Các doanh nghiệp bưu chính phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại địa chỉ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đảm bảo an toàn, đúng thời gian quy định và các doanh nghiệp khác có liên quan cùng tham gia thực hiện các nhiệm vụ đạt chất lượng, hiệu quả theo thỏa thuận hợp tác.

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 29. Chế độ báo cáo

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương định kỳ báo cáo tình hình thực hiện các nội dung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến quy định tại Quy chế này theo quy định tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

2. Đối với nội dung về quản lý, vận hành kỹ thuật, an toàn an ninh thông tin Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh theo quy định:

a) Nội dung báo cáo:

- Yêu cầu kỹ thuật về an toàn dữ liệu; ngăn chặn, phòng chống virus xâm nhập vào hệ thống; ngăn chặn, phòng chống việc xâm nhập trái phép vào hệ thống này và các hệ thống khác tại Trung tâm dữ liệu của tỉnh.

- Triển khai bổ sung và nâng cấp dịch vụ công trực tuyến theo Quy chế này.

b) Tần suất thực hiện báo cáo: Định kỳ hằng năm.

c) Thời gian chốt số liệu báo cáo, hình thức, phương thức gửi, nhận báo cáo và thời hạn gửi báo cáo thực hiện theo quy định tại Quyết định số 37/2020/QĐ-UBND ngày 19/12/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định chế độ báo cáo định kỳ thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

d) Đối tượng thực hiện báo cáo, cơ quan nhận báo cáo, quy trình:

- Ủy ban nhân dân cấp xã, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- Các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp, báo cáo tình hình thực hiện Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh gửi Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

- Đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh có trách nhiệm báo cáo về tình hình quản lý, vận hành Hệ thống, kế hoạch triển khai bổ sung và nâng cấp theo Quy chế này gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

- Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổng hợp, gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Điều 30. Điều khoản thi hành

1. Trong quá trình thực hiện, nếu các văn bản dẫn chiếu để áp dụng trong Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì nội dung dẫn chiếu được áp dụng theo các văn bản mới đó.

2. Trường hợp nếu có phát sinh vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện, các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức và cá nhân có liên quan phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI

Đặng Văn Minh