

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HẬU GIANG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:44 /2025/QĐ-UBND

Hậu Giang, ngày 09 tháng 5 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hậu Giang

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 02 năm 2025;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 19 tháng 02 năm 2025;

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 Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

*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 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 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 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 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 48/2024/NĐ-CP ngày 09 tháng 5 năm 2024 của
Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 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 Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hậu Giang.

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 Hậu Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 24 tháng 5 năm 2025. Quyết định này bãi bỏ Quyết định số 405/QĐ-UBND ngày 17 tháng 3 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang về việc ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hậu Giang.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc sở, Thủ trưởng cơ quan, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, 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 Khoa học và Công nghệ;
- Bộ Tư pháp (Cục KTVB&QLXLVPHC);
- TT: TU, HĐND, UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Như Điều 3;
- Cơ quan Báo, Đài tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Văn Huyền

QUY CHẾ

Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hậu Giang

(Kèm theo Quyết định số 44/2025/QĐ-UBND ngày 09 tháng 5 năm 2025 của Ủy
ban nhân dân tỉnh Hậu Giang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hậu Giang bao gồm các nội dung về: nguyên tắc, phương thức quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hậu Giang (sau đây viết tắt là Hệ thống).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã (sau đây viết tắt là UBND); Ban quản lý khu công nghiệp; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh Hậu Giang có thủ tục hành chính (TTHC) trên Hệ thống có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết TTHC (sau đây gọi chung là cơ quan giải quyết TTHC); các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

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

3. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1, 2 Điều này trực tiếp tham gia vào quá trình giải quyết TTHC (sau đây gọi chung là Cán bộ Một cửa).

4. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ TTHC qua Hệ thống.

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 tỉnh Hậu Giang là điểm truy cập duy nhất để tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC của Tỉnh và có tên miền truy cập là <https://dichvucong.haugiang.gov.vn>. Hệ thống có phân hệ dành riêng cho cán bộ, công chức, viên chức giải quyết hồ sơ TTHC là Một cửa điện tử với tên miền: <https://motcua.haugiang.gov.vn>.

2. Dịch vụ hành chính công áp dụng theo khoản 4 Điều 3 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 (Nghị định số 42/2022/NĐ-CP).

3. Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước áp dụng theo khoản 5 Điều 3 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

4. Dịch vụ công trực tuyến toàn trình áp dụng theo điểm a khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

5. Dịch vụ công trực tuyến một phần áp dụng theo b khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

Điều 4. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống

1. Hệ thống được xây dựng, triển khai và quản lý tập trung, thống nhất.
2. Vận hành liên tục 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần nhằm phục vụ tốt cho hoạt động của các cơ quan nhà nước, nhu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.
3. Toàn bộ hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và dịch vụ công trực tuyến của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh phải được nhập, luân chuyển, xử lý và trả kết quả (đối với dịch vụ công trực tuyến) qua Hệ thống.
4. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc các lĩnh vực trên Hệ thống; công khai, minh bạch tình trạng, tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC của từng đơn vị cụ thể lên Hệ thống.
5. Tuân thủ các quy định của pháp luật về giải quyết TTHC, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử quy định tại Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ, ứng dụng công nghệ thông tin, đảm bảo an toàn thông tin; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Chương II QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG

Điều 5. Các yêu cầu chung của Hệ thống

1. Phải bảo đảm tuân thủ phiên bản mới nhất của Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Hậu Giang đã được ban hành.
2. Phải bảo đảm các yêu cầu theo quy định tại khoản 2 Điều 11 và các Điều 12, 14 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

3. Thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa theo quy định tại Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

4. Các hồ sơ trên Hệ thống phải được xử lý theo đúng quy trình điện tử đã cấu hình. Đính kèm đầy đủ các thành phần hồ sơ theo danh mục các thành phần hồ sơ bắt buộc số hóa, kết quả giải quyết TTHC bản điện tử trên Hệ thống.

5. Hồ sơ có yêu cầu bổ sung phải thông báo cho tổ chức, cá nhân bổ sung trong 30 ngày kể từ ngày thông báo. Sau thời gian trên, nếu tổ chức, cá nhân không thực hiện bổ sung hoàn thiện hồ sơ đúng quy định thì hồ sơ sẽ tự động hủy. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu phải nộp hồ sơ mới.

6. Tổ chức, cá nhân đăng nhập trên Hệ thống thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia để thực hiện dịch vụ công trực tuyến: đối với tổ chức sử dụng tài khoản cấp bởi Cổng dịch vụ công quốc gia dành cho doanh nghiệp/tổ chức, đối với cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử (VNeID) được cấp bởi Bộ Công an. Tổ chức, cá nhân không thực hiện dịch vụ công trực tuyến thay cho tổ chức, cá nhân khác (trừ trường hợp được phép ủy quyền theo quy định pháp luật).

Điều 6. Nộp hồ sơ trực tuyến, trả kết quả và thanh toán phí, lệ phí

1. Dịch vụ công trực tuyến toàn trình

a) Tổ chức, cá nhân điền các mẫu đơn trực tuyến, đính kèm các giấy tờ liên quan ưu tiên sử dụng các giấy tờ đã được số hóa từ Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống và gửi hồ sơ trực tuyến. Trong thời hạn 01 ngày làm việc (trừ thứ bảy, chủ nhật và ngày lễ) kể từ khi hồ sơ được nộp trực tuyến thành công, người được phân công tiếp nhận hồ sơ phải tiếp nhận hồ sơ đủ điều kiện xử lý và gửi Phiếu hẹn trả kết quả qua Hệ thống hoặc phản hồi cho tổ chức, cá nhân nếu chưa đủ điều kiện xử lý.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) trực tuyến qua Hệ thống.

c) Kết quả được trả trực tuyến qua Hệ thống (bản điện tử) hoặc qua đường bưu điện (bản giấy).

2. Dịch vụ công trực tuyến một phần

a) Tổ chức, cá nhân điền các mẫu đơn trực tuyến, đính kèm các giấy tờ liên quan ưu tiên sử dụng các giấy tờ đã được số hóa từ Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống và gửi hồ sơ trực tuyến. Trong thời hạn 01 ngày làm việc (trừ thứ bảy, chủ nhật và ngày lễ) kể từ khi hồ sơ được nộp trực tuyến thành công, người được phân công tiếp nhận hồ sơ đủ điều kiện xử lý và gửi Phiếu hẹn trả kết quả qua Hệ thống hoặc phản hồi cho tổ chức, cá nhân nếu chưa đủ điều kiện xử lý.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) trực tuyến qua Hệ thống (nếu có cung cấp) hoặc tại Bộ phận Một cửa.

c) Kết quả được trả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc trực tuyến qua Hệ thống (bản điện tử) hoặc qua đường bưu điện (bản giấy).

3. TTHC chưa được cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Cán bộ tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ giấy, quét thành tệp điện tử và nhập vào Hệ thống.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) trực tuyến qua Hệ thống (nếu có cung cấp) hoặc tại Bộ phận Một cửa.

c) Kết quả có thể trả trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện.

Điều 7. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ TTHC

1. Thời gian giải quyết hồ sơ TTHC được tính từ lúc Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ hợp lệ, thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định tại bộ TTHC 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 trả kết quả đúng theo thời gian quy định đã niêm yết công khai. Cơ quan nào giải quyết hồ sơ vượt quá thời gian quy định thì sẽ chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết.

2. Khuyến khích các cơ quan thực hiện đơn giản hóa quy trình TTHC, giảm thời gian xử lý so với thời gian quy định và trả kết quả điện tử trong giải quyết các hồ sơ nộp trực tuyến.

Điều 8. Tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC

1. Hệ thống cho phép tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC theo các cách sau:

a) Nhập mã hồ sơ hoặc quét QR trên Phiếu hẹn trả kết quả vào Hệ thống.

b) Nhập mã hồ sơ hoặc quét QR trên Phiếu hẹn trả kết quả vào Ứng dụng Hậu Giang hoặc phiên bản Ứng dụng Hậu Giang trên Zalo.

2. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC thông qua chức năng tra cứu trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 9. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, 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 dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống.

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

Điều 10. Khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia (CSDLQG) về dân cư trên Hệ thống

1. Khi có nhu cầu tra cứu thông tin công dân từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống, Cơ quan, đơn vị cam kết bảo đảm bảo mật thông tin và đăng ký khai thác CSDLQG về dân cư theo mẫu tại Phụ lục kèm theo Công văn số 761/VPCP-KSTT ngày 29 tháng 01 năm 2022 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn kết nối, tích hợp, chia sẻ với CSDLQG về dân cư gửi về Sở Khoa học và Công nghệ và Phòng Cảnh sát Quản lý Hành chính về Trật tự Xã hội - Công an tỉnh.

2. Các cơ quan, đơn vị đăng ký khai thác CSDLQG về dân cư đảm bảo đăng ký đúng theo nhu cầu, đúng thông tin cán bộ, công chức, viên chức, không dùng chung tài khoản để tra cứu. Khi có thay đổi thông tin về người đăng ký khai thác, cơ quan, đơn vị phải gửi văn bản đề nghị về Sở Khoa học và Công nghệ và Phòng Cảnh sát Quản lý Hành chính về Trật tự Xã hội - Công an tỉnh để được thu hồi hoặc cấp mới.

Điều 11. Quản lý sử dụng khóa truy cập API (Application Programming Interface)

1. Các API phải có công cụ theo dõi và ghi nhận mọi hoạt động truy cập để phát hiện hành vi bất thường hoặc trái phép.

2. Các đơn vị phát triển phải tuân thủ các nguyên tắc bảo mật khi triển khai API, không chia sẻ hoặc đưa khóa truy cập API cho các bên không liên quan.

3. Xác định cụ thể yêu cầu tối đa của một khóa truy cập API trong khoảng thời gian để tránh quá tải hoặc lạm dụng.

4. Đơn vị đầu mối quản lý các khóa truy cập API kết nối của Hệ thống là Sở Khoa học và Công nghệ.

Chương III TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ HỆ THỐNG

Điều 12. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết TTHC bằng các hình thức sau:

1. Qua hộp thư điện tử hoặc chuyên mục Hỏi đáp, chuyên mục phản ánh kiến nghị được công bố trên Hệ thống.

2. Qua số điện thoại hỗ trợ tiếp nhận phản ánh kiến nghị về giải quyết TTHC được công bố trên Hệ thống.

3. Qua số điện thoại Tổng đài Zalo “Tiếp nhận phản ánh về cải cách hành chính tỉnh Hậu Giang”: 0939.01.55.99.

4. Qua chức năng Phản ánh hiện trường trên Ứng dụng Hậu Giang hoặc phiên bản Ứng dụng Hậu Giang trên Zalo.

5. Gửi văn bản đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp.

Điều 13. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Đối với phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân, trong thời gian quy định kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, các cơ quan giải quyết TTHC phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

Chương IV TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 14. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chịu trách nhiệm giám sát, theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc công khai TTHC và việc triển khai, sử dụng Hệ thống theo đúng quy định.

2. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh: giám sát và báo cáo tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC của các sở, ban, ngành tỉnh và các Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo việc triển khai xây dựng và ban hành đầy đủ quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng TTHC cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã bảo đảm áp dụng chung thống nhất cho quy trình xử lý công việc liên quan đến giải quyết TTHC theo quy định.

4. Chủ trì xây dựng bộ câu hỏi, trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các TTHC, công khai trên Hệ thống và tích hợp 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 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 TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

6. Chủ trì thực hiện kiểm tra lồng ghép vào công tác kiểm tra cải cách hành chính và đưa vào tiêu chí đánh giá, chấm điểm chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị có dựa trên các tiêu chí sử dụng Hệ thống này.

Điều 15. Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chịu trách nhiệm quản trị chung về mặt kỹ thuật đối với Hệ thống; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo các phần mềm hệ thống, hạ tầng công nghệ thông tin đáp ứng tốt cho việc vận hành Hệ thống ổn định 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần; đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống và kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống khác (nếu có yêu cầu); là đầu mối tiếp nhận và bàn giao tài khoản xác thực kết nối các API cho đơn vị triển khai Hệ thống.

2. Hỗ trợ các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện và các đơn vị có liên quan đồng bộ thông tin TTHC từ Cơ sở dữ liệu TTHC quốc gia về Hệ thống, cập nhật quy trình điện tử của các TTHC.

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; 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.

5. Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các tổ chức, cá nhân trong quá trình tương tác, sử dụng Hệ thống; đề xuất các biện pháp đảm bảo an toàn, an ninh thông tin để Hệ thống hoạt động thông suốt, hiệu quả.

6. Chủ trì, lập dự trù kinh phí hàng năm để duy trì vận hành Hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt.

7. Tổng hợp thông tin, ý kiến góp ý của các cơ quan, đơn vị để đề xuất hiệu chỉnh, nâng cấp Hệ thống và tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, sửa đổi kịp thời Quy chế này cho phù hợp với thực tế.

Điều 16. Sở Tài chính

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và khả năng cân đối ngân sách thực hiện Quy chế này theo đúng quy định hiện hành.

Điều 17. Sở Nội vụ

Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện kiểm tra lồng ghép vào công tác kiểm tra cải cách hành chính và đưa vào tiêu chí đánh giá, chấm điểm chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị có dựa trên các tiêu chí sử dụng Hệ thống này.

Điều 18. Các cơ quan giải quyết TTHC

1. Thủ trưởng các cơ quan giải quyết TTHC (kể cả các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh có TTHC trên Hệ

thống) có trách nhiệm chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức sử dụng, vận hành Hệ thống trong xử lý hồ sơ TTHC; thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ của cơ quan, đơn vị thông qua Hệ thống nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cập nhật danh mục TTHC đã được công bố lên Cơ sở dữ liệu TTHC quốc gia đảm bảo thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời; thường xuyên rà soát, đánh giá, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống.

3. Chủ trì thực hiện rà soát, xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra quy trình điện tử đã cập nhật trên Hệ thống.

4. Ưu tiên tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đối với các dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp và giao dịch thanh toán trực tuyến.

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

6. Chịu trách nhiệm về: Sự sai lệch thời gian xử lý hồ sơ giữa thực tế với việc xử lý hồ sơ trên Hệ thống; Quản lý đăng ký, thu hồi tài khoản cán bộ, công chức, viên chức khai thác thông tin Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống.

Điều 19. Cán bộ, công chức, viên chức sử dụng, vận hành Hệ thống

1. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, nhập thông tin đầy đủ, quét hồ sơ đính kèm vào Hệ thống, in phiếu hẹn, các biểu mẫu có liên quan; xử lý, luân chuyển, lưu và bàn giao, trả kết quả hồ sơ theo quy trình và cập nhật kịp thời tình trạng xử lý hồ sơ lên Hệ thống. Đối với hồ sơ trực tuyến phải được tiếp nhận trong thời hạn được phép được quy định tại Điều 6 của Quy chế này.

2. Sử dụng đúng và đầy đủ các chức năng của Hệ thống tương ứng với vai trò, chức năng được phân quyền để phát huy hiệu quả và nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ TTHC. Thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 5 của Quy chế này.

3. Tham gia đầy đủ, nghiêm túc các buổi tập huấn sử dụng Hệ thống, thường xuyên nâng cao kỹ năng công nghệ thông tin để khai thác, sử dụng và vận hành Hệ thống đạt hiệu quả.

4. Bảo mật thông tin tài khoản và các thông tin khác của tổ chức, cá nhân; thông tin của Hệ thống và các thông tin khác theo quy định. Không được thực hiện phát tán vi rút, mã độc hoặc gây cản trở hoạt động, làm ảnh hưởng đến hệ thống dưới mọi hình thức.

5. Cán bộ, công chức, viên chức chuyên trách công nghệ thông tin của đơn vị có trách nhiệm làm đầu mối hỗ trợ kỹ thuật, theo dõi tình hình sử dụng Hệ thống của đơn vị; thực hiện hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức sử dụng, vận hành Hệ thống tại đơn vị đạt hiệu quả.

6. Phản hồi thông tin, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, khắc phục khi có sự cố.

7. Xử lý hồ sơ điện tử trên Hệ thống đúng thời gian quy định, chỉ được yêu cầu cập nhật trạng thái hồ sơ quá hạn trong trường hợp hồ sơ đúng hạn nhưng trễ do lỗi kỹ thuật.

8. Cung cấp các thông tin cụ thể (mã hồ sơ, cơ quan xử lý, nội dung lỗi,...) khi yêu cầu hỗ trợ về kỹ thuật hoặc lỗi phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ.

9. Chỉ có cán bộ Một cửa (người tiếp nhận và trả kết quả) mới được phép giao tiếp với tổ chức, cá nhân (người nộp hồ sơ TTHC).

Điều 20. Các tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin được khai báo trong việc đăng ký tài khoản trên Hệ thống, chỉ sử dụng Hệ thống 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.

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 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 chia sẻ thông tin đã đăng ký trên Hệ thống để thực hiện các dịch vụ liên quan theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Chế độ báo cáo

Định kỳ, trước ngày 30/6 và 30/11 hàng năm, Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh:

1. Tình hình vận hành, sử dụng Hệ thống của các cơ quan giải quyết TTHC;
2. Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 22. Tổ chức thực hiện

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 triển khai thực hiện Quy chế nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.