

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng
Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH YÊN BÁI

*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 22 tháng 6 năm 2023;

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 Quản lý, sử dụng tài sản công ngày 21 tháng 6 năm 2017;

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ
về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về
Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4
năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong
giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 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 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của
Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của
cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;*

*Căn cứ Nghị định số 68/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của
Chính phủ quy định về chữ ký số chuyên dùng công vụ;*

*Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của
Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;*

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

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Yên Bái tại Tờ trình số 07/TTr-TTPVHCC ngày 06/11/2024 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Yên Bái.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1649/QĐ-UBND ngày 05 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công tỉnh Yên Bái.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC);
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Thường trực Tỉnh ủy,
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các cơ quan thuộc ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các tổ chức chính trị, xã hội của tỉnh;
- Các DN cung cấp DV BCVT trên địa bàn tỉnh;
- Trung tâm Điều hành thông minh (đăng công báo);
- Các phòng, đơn vị thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Ngô Hạnh Phúc

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng 01 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

a) Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

b) Những nội dung không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP); 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP); Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định số 107/2021/NĐ-CP); Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 9 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 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 9 năm 2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

2. Đối tượng áp dụng:

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng các thông tin dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái: là hệ thống được xây dựng tập trung, thông nhất, tạo thành từ Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Yên Bái có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử; kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công cấp bộ, để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến; kết nối cơ sở dữ liệu quốc gia, của tỉnh và cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu chuyên

ngành.

2. Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng theo quy định tại khoản 5 Điều 3 của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ.

3. Người sử dụng là các tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ công theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân đó.

4. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến là cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Tên miền và tài khoản đăng nhập của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái được cung cấp trên các nền tảng công nghệ khác nhau để phục vụ cơ quan, tổ chức, cá nhân quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng đối với nền tảng Website được cung cấp tên miền là <https://dichvucong.yenbai.gov.vn>. Đối với nền tảng thiết bị thông minh được cung cấp trên nền tảng Android, iOS với tên cài đặt là Cổng Dịch vụ công tỉnh Yên Bái. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái được sử dụng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thống nhất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện, cấp xã.

2. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID để truy cập vào địa chỉ nêu tại khoản 1 Điều này khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến và các hoạt động khác trên của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái theo quy định tại Quy chế này.

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, 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 thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái được kết nối thông suốt, liên tục với Cổng Dịch vụ công quốc gia; Hệ thống định danh và xác thực điện tử, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành...; Phản ánh đúng tình hình thực tế kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

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

4. 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 thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm

1. Những hành vi bị nghiêm cấm khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái theo quy định tại Điều 6 Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22 tháng 6 năm 2023, Điều 12 Luật Công nghệ thông tin số 67/2026/QH11 ngày 29 tháng 6 năm 2006 và Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13 ngày 11 tháng 9 năm 2015, Điều 8 Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14 ngày 16 tháng 6 năm 2018 của Quốc Hội, Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018, khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ; Luật dữ liệu số 60/2024/QH15 ngày 30 tháng 11 năm 2024 của Quốc hội.

2. Các hành vi vi phạm khác có liên quan theo quy định pháp luật hiện hành.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH YÊN BÁI

Điều 6. Trách nhiệm quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*) chịu trách nhiệm giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý, vận hành mọi hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái theo Quy chế này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

2. Công chức, viên chức các cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái theo phạm vi tiếp nhận và quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại các Điều 17, 18, 19, 20 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Điều 11 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; điểm b, c khoản 1 và khoản 2, 3, 4, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 Điều 21a của Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ. Chịu trách nhiệm quản lý, sử dụng tài khoản đăng nhập cá nhân theo quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện trách nhiệm và hành vi không được làm theo quy định tại Điều 6 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định hiện hành khác.

Điều 7. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ:

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

b) Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến được cung cấp theo 02 mức độ được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và các thông tin khác theo quy định. Danh mục dịch vụ công trực tuyến phải đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Thông tin về nghĩa vụ tài chính và thanh toán nghĩa vụ tài chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Thông tin hỏi đáp, tham vấn ý kiến của công dân trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

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

6. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái; thông tin đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ.

7. Cung cấp Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

8. Các thông tin khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Bộ ngành, cơ quan; UBND tỉnh.

Điều 8. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 7 Quy chế này.

Cập nhật, công khai đầy đủ danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trong thời hạn 5 ngày làm việc lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh Yên Bái kể từ ngày UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính mới được ban hành, thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ.

2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, Điều 7 Quy chế này được cập nhật thường xuyên trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

Điều 9. Các chức năng hỗ trợ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Xác thực người dùng;

2. Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Mức độ cung cấp dịch vụ; Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến;

3. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Tạo lập hồ sơ điện tử; Trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác; Tải ảnh, hồ sơ, tài liệu; Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích; Thanh toán trực tuyến; Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

4. Ký số và tích hợp với Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số (sau đây gọi là Cổng eSign);

5. Tra cứu, bao gồm: Tra cứu dịch vụ công theo các tiêu chí; Tra cứu hồ sơ;

6. Phản ánh kiến nghị;

7. Đánh giá sự hài lòng của người dùng;

8. Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ;
9. Hỗ trợ người dùng, bao gồm: Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; Hỏi - đáp, khảo sát ý kiến người dùng; Trợ lý ảo;
10. Các chức năng khác, bao gồm: Quản lý thông tin người dùng; Khai thác Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập.
11. Các chức năng khác theo quy định của Quyết định số 473/QĐ-BTTTT ngày 03/4/2024 của Bộ Thông tin và Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh năm 2024.

Điều 10. Quản lý việc cấp, sử dụng tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái

1. Cơ quan, đơn vị, địa phương được giao quản lý, sử dụng tài khoản có chức năng quản trị các nội dung bao gồm: danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các thông tin về quy trình điện tử, thời hạn giải quyết, thông tin phí/lệ phí, biểu mẫu điện tử, quản lý thành phần hồ sơ, tiến trình giải quyết hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khai thác, sử dụng thông tin từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; quản trị, phân quyền phòng, ban, đơn vị và người sử dụng thuộc phạm vi quản lý; thống kê, trích xuất các loại báo cáo; quản trị, quản lý thông tin khác theo quy định.

2. Công an tỉnh được giao quản lý tài khoản theo dõi, thống kê tình hình khai thác, sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

3. Văn phòng UBND tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*) cấp, bàn giao tài khoản theo quy định tại khoản 1, khoản 2 điều này; được giao quản lý tài khoản có chức năng hỗ trợ thực hiện công tác kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo Chương III Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ; thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện chức năng quản lý nhà nước về xử lý thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

Điều 11. Hỗ trợ kỹ thuật và xử lý sự cố

1. Tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính cần hỗ trợ liên hệ với Tổng đài 02163.871.871 hoặc theo hình thức trao đổi (chat) thông qua Zalo và trang facebook của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

2. Trường hợp gặp sự trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái, cơ quan, đơn vị, địa phương liên hệ với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo số điện thoại: 02163.871.871 hoặc số điện thoại 0989.284.222 để được hỗ trợ.

3. Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch, đơn vị quản trị vận hành thông báo cho các bên liên quan tối thiểu trước 05 ngày làm việc.

Điều 12. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái thường xuyên được rà soát, nâng cấp, mở rộng đảm bảo phù hợp với các quy định hiện hành và yêu cầu thực tiễn của địa phương.

2. Việc thực hiện nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái phải đảm bảo theo các yêu cầu của Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành.

3. Các hệ thống thông tin phục vụ công tác chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết hồ sơ hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái khi đầu tư xây dựng mới bắt buộc phải đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái 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 và đồng bộ lên Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Thông tư số 18/2019/TT-BTTTT ngày 25 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành "*Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành*"

4. Các trang thiết bị hỗ trợ, phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo theo đúng các quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu chất lượng, đồng bộ và tương thích với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

Điều 13. Tạo tài khoản, đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính

1. Tài khoản của công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính do Trung tâm Phục vụ hành chính tỉnh cấp, quản lý; Tài khoản cán bộ, công chức được phép truy cập khai thác thông tin của công dân trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư do Công an tỉnh quản lý, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp quyền truy cập cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư chỉ khi có văn bản đồng ý của Công an tỉnh.

2. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử (VneID) đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái để thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính công trên môi trường điện tử và các hoạt động khác theo nhu cầu của chủ thể danh tính điện tử.

3. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 9 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. 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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái 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 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

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

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

Điều 14. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái

1. Sau khi tổ chức, cá nhân đăng ký và đăng nhập tài khoản thành công, tổ chức, cá nhân chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử:

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

3. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Phương thức nộp phí, lệ phí:

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 12 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

b) Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

5. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính:

a) Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 24 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ.

6. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Tra cứu trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh qua mã hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Tra cứu thông qua mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ thủ tục hành chính hoặc mã hồ sơ thủ tục hành chính trên phiếu hẹn trả kết quả và mã hồ sơ thủ tục hành chính được gửi về tin nhắn SMS của số điện thoại công dân đã đăng ký.

c) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS).

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

7. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy

Việc chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 15. Quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện quy định tại Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 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.

Điều 16. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử

- Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được lưu vào kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái được thực hiện theo Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ và theo Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

- Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương được phân công thực hiện bóc tách dữ liệu bắt buộc phải thực hiện bóc tách dữ liệu trước khi lưu kết quả điện tử vào Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

- Tổ chức, cá nhân phải có trách nhiệm quản lý, sử dụng Kho dữ liệu điện tử đúng mục đích, đảm bảo an ninh, an toàn thông tin và theo quy định của Pháp luật.

Điều 17. Quy định đối với việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

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

b) Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính bằng các hình thức sau:

- Thông qua hộp thư điện tử của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;
- Thông qua số điện thoại của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;
- Thông qua chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị” trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh;
- Thông qua ứng dụng Yenbai-S.
- Thông qua chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia;
- Gửi trực tiếp bằng văn bản đến cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

2. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Đối với phản ánh, kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân, trong thời gian 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính phối hợp với các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

Điều 18. Đảm bảo An toàn thông tin Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái

An toàn thông tin của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái được thực hiện theo Luật An toàn thông tin mạng ngày 19/11/2015 và thực hiện theo khoản 1, khoản 2 Điều 4; khoản 1, 2, 3, 4 Điều 9; khoản 1, 2 Điều 20; Điều 21, 22 của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ.

Chương III

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

Điều 19. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chỉ đạo các cơ quan báo chí, tuyên truyền của tỉnh tăng cường thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

2. Hướng dẫn công tác bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

3. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu cho UBND tỉnh xem xét, phân bổ kinh phí cho hoạt động bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mở rộng và bảo đảm an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

4. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*) kịp thời xử lý đối với các sự cố trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

Điều 20. Văn phòng UBND tỉnh

1. Phòng Nội chính:

- Theo dõi, quản lý, kiểm soát việc cung cấp và thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trên môi trường điện tử theo quy định tại Nghị định 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ và các nội dung khác về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định.

- Phối hợp với các sở, ban, ngành hướng dẫn công tác thực hiện thủ tục hành chính và các nhiệm vụ khác về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

- Tham mưu cho UBND tỉnh đôn đốc, hướng dẫn các sở, ban, ngành và địa phương thực hiện có hiệu quả việc rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính theo quy định, hướng dẫn tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ để thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Công khai kịp thời, đầy đủ 100% danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Tham mưu cho Văn phòng UBND tỉnh triển khai các nhiệm vụ chỉ đạo mới của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Trực tiếp quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái, bảo đảm hoạt động ổn định; kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an toàn an ninh thông tin, an toàn dữ liệu, thực hiện lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính và tích hợp, liên thông, đồng bộ theo quy định.

- Thực hiện giám sát có hiệu quả việc tiếp nhận, thực hiện thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành và các nội dung về thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định. Kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành thực hiện các nội dung về đánh giá, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về tiến độ, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

- Trực tiếp tiếp nhận phản ánh của các tổ chức, cá nhân và hướng dẫn, giải đáp, hỗ trợ, xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Cung cấp dữ liệu về tình hình giải quyết thủ tục hành chính theo đề nghị của các cơ quan liên quan.

- Tổ chức đào tạo, tập huấn cho cán bộ các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo Quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

- Hàng tháng, phân tích dữ liệu về tình hình giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân, báo cáo Văn phòng UBND tỉnh. Hàng quý, báo cáo Văn phòng UBND tỉnh về công tác quản trị, vận hành, bảo đảm an toàn thông tin, an toàn dữ liệu và việc giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình quản lý, vận hành hệ thống.

- Định kỳ hàng tháng công khai danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân chậm muộn trong giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

- Chủ trì, hướng dẫn triển khai thu phí, lệ phí qua biên lai điện tử. Phối hợp hướng dẫn thanh toán phí, lệ phí trực tuyến. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

- Tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về tình hình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

- Đề xuất, báo cáo cấp có thẩm quyền để thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định.

- Quản lý, phân quyền tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính; khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư khi có yêu cầu bằng văn bản.

- Tham mưu cho Văn phòng UBND tỉnh bố trí kinh phí để triển khai, nâng cấp, duy trì hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

Điều 21. Sở Tài chính

Sau khi có chủ trương của cấp có thẩm quyền, Sở Tài chính phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*) và các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí để triển khai, nâng cấp và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

Điều 22. Công an tỉnh

1. Là đầu mối của tỉnh, chủ trì phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đảm bảo các điều kiện để kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoạt động ổn định, thông suốt và an toàn, an ninh thông tin theo quy định.

2. Có trách nhiệm quản lý, kiểm tra, đánh giá kết quả khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, giám sát các tài khoản cán bộ, công chức có quyền truy cập vào cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác thông tin công dân.

3. Phối hợp với Văn phòng UBND (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*) quản lý, phê duyệt/hủy bỏ, theo dõi và trích xuất thống kê tình hình khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với các tài khoản đã đăng ký của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Hằng năm, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện rà quét, rà soát các điều kiện đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và các trang thiết bị, cơ quan, đơn vị có kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

Điều 23. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố

1. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này đối với các đơn vị, công chức thuộc phạm vi, chức năng quản lý. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình; xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành chính tại các cấp theo chức năng quản lý ngành; tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Các sở, ban, ngành kịp thời cập nhật, chỉnh sửa, cấu hình các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến đảm bảo tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đúng thời gian quy định theo Quyết định ban hành của UBND tỉnh. Bố trí nhân sự quản trị Hệ thống tại đơn vị đảm bảo yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ trong việc quản lý, vận hành và sử dụng các chức năng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Các vấn đề phát sinh liên quan đến thay đổi thông tin thủ tục hành chính thì nhân sự được cấp quyền quản trị của sở, ban, ngành chịu trách nhiệm thực hiện cập nhật, cấu hình cho ngành mình.

3. 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. Chỉ đạo các cán bộ công chức, viên chức thực hiện lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử theo quy định tại Điều 9 Thông tư 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

4. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định tại Điều 5 Thông tư 01/2023/TT-VPCP.

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

6. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để được hỗ trợ, hướng dẫn hoặc giải đáp. Trường hợp không được giải quyết thoả đáng, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để phối hợp giải quyết.

7. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành*

chính công), Công an tỉnh đăng ký tạo tài khoản và dịch vụ công, quản lý, kiểm tra việc khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; giám sát các tài khoản cán bộ, công chức có quyền truy cập vào cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác thông tin công dân.

Điều 24. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Thực hiện đúng trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP cụ thể:

a) Hướng dẫn, hỗ trợ đề tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

b) Kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

c) Sử dụng tài khoản thư điện tử công vụ được cấp hoặc tài khoản định danh, xác thực điện tử (VNeID) để vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để theo dõi, giải quyết hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định và đảm bảo hiệu quả;

d) Báo cáo Thủ trưởng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính khi phát hiện các hành vi sử dụng hệ thống thông tin không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý;

đ) Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng, Luật Giao dịch điện tử và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

e) Cập nhật các kiến thức bảo đảm sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng được triển khai trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

f) Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo tài khoản được cấp để thực hiện nhiệm vụ được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; thực hiện theo đúng quy trình điện tử, bảo mật thông tin về tài khoản của cá nhân và các thông tin của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn lực theo quy định tại Điều 5 Thông tư 01/2023/TT-VPCP.

3. Cán bộ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử có trách nhiệm thực hiện lập và giao nộp hồ sơ thủ tục hành chính điện tử vào lưu trữ cơ quan đúng theo quy định tại Khoản 2 Điều 9 Thông tư 13/2023/TT-BNV.

Điều 25. Tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, chỉ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

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

3. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

4. Tổ chức, cá nhân có quyền chọn lựa kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường điện tử và có trách nhiệm tuân thủ những quy định về sử dụng các dịch vụ công trực tuyến đó.

Điều 26. Đơn vị cung cấp dịch vụ

1. Khắc phục sự cố kịp thời đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái.

2. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*) thực hiện cấu hình quy trình điện tử các thủ tục hành chính theo Văn bản của các Sở, ban, ngành.

3. Có các biện pháp để thực hiện đảm bảo An ninh an toàn thông tin của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Yên Bái theo quy định của pháp luật.

4. Thực hiện nâng cấp các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo yêu cầu của Chính phủ, UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*).

Chương IV
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 27. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng UBND tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*) chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền và các cơ quan, cá nhân liên quan hướng dẫn triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành của tỉnh và Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn có trách nhiệm triển khai thực hiện đầy đủ các nội dung quy định tại Quy chế này.

3. Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn trong Quy chế này có sự sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới thì được áp dụng theo quy định tại các văn bản mới đó.

Điều 28. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời gửi phản ánh đến Văn phòng UBND tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế này cho phù hợp./.
