UỶ BAN NHÂN DÂN **TỈNH CAO BẰNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 05/2020/QĐ-UBND	*Cao Bằng, ngày 25 tháng 3 năm 2020*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh Cao Bằng

SỞ TƯ PHÁP TỈNH CAO BẰNG
CÔNG VĂN ĐẾN
Số:.....
Ngày.....tháng.....năm 20.....

Ký bởi: Sở Tư pháp
Email: tuphap@caobang.gov.vn
Cơ quan: Tỉnh Cao Bằng
Thời gian ký: 16/04/2020 15:31:04

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CAO BẰNG

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

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

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

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;

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

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 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 các cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng; Nghị định số 27/2018/NĐ-CP ngày 01 tháng 3 năm 2018 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung, một số điều của Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;

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 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 quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh Cao Bằng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 05 tháng 4 năm 2020.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục kiểm tra VBQPPL Bộ Tư pháp;(Bản giấy)
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp; (Bản giấy)
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương tại địa phương;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- VNPT Cao Bằng;
- Bưu điện tỉnh Cao Bằng;
- Trung tâm thông tin VP- UBND tỉnh;(Bản giấy)
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Hoàng Xuân Ánh

ỦY BAN NHÂN DÂN **TỈNH CAO BẰNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh Cao Bằng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND ngày 25 /3/2020 của UBND tỉnh Cao Bằng)

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 việc quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Cao Bằng.

b) Quy định thống nhất việc quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước thông qua Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương (gọi tắt là các cơ quan, đơn vị).

b) Các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Cổng Dịch vụ công là hệ thống thông tin tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử là hệ thống thông tin nội bộ (bao gồm tập hợp phần cứng, phần mềm và cơ sở dữ liệu) 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 trực thuộc.

3. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Xác thực người sử dụng là quy trình thiết lập sự tin tưởng đối với danh

tính người sử dụng khi truy cập và sử dụng hệ thống thông tin.

5. Nhà cung cấp dịch vụ: Là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 3. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định hiện hành về dịch vụ công trực tuyến.

2. Quy trình thực hiện các thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử phải tuân thủ theo các quy định pháp luật hiện hành; đảm bảo đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng.

3. Công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí và thời gian giải quyết đối với tất cả các dịch vụ công trực tuyến.

4. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải nhanh chóng, chính xác, khách quan, thuận tiện, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.

5. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn, khả năng đồng bộ, liên thông dữ liệu và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Điều 4. Các hành vi bị cấm

1. Cản trở việc lựa chọn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tạo ra hoặc phát tán chương trình phần mềm hoặc có hành vi khác nhằm thay đổi, phá hoại hệ thống kỹ thuật Cổng Dịch vụ công.

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

Chương II
VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG CỦA CỔNG DỊCH VỤ CÔNG, HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 5. Vị trí, chức năng Cổng Dịch vụ công tỉnh

1. Cổng Dịch vụ công tỉnh Cao Bằng được thiết lập tại một địa chỉ duy nhất, có tên miền là: dichvucong.caobang.gov.vn.

2. Cổng Dịch vụ công tỉnh Cao Bằng là giao diện để giao tiếp với tổ chức, cá nhân có các chức năng sau:

a) Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến

Thủ tục hành chính được cung cấp bao gồm các thông tin chính được đồng bộ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính gồm Mã thủ tục hành

chính, các nội dung bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và các thông tin khác: Mã định danh cơ quan; mức độ dịch vụ công trực tuyến.

b) Xác thực người dùng theo phương thức xác thực tối thiểu thông qua tên người sử dụng và mật khẩu. Xác thực người dùng theo phương thức tích hợp với hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia khi có điều kiện.

c) Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trực tiếp hoặc qua kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

d) Tra cứu thông tin theo các mức độ xác thực:

- Mức độ không đòi hỏi xác thực: Công khai các thông tin về mã số hồ sơ thủ tục hành chính và mức độ hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính;

- Mức độ đã được xác thực: Cung cấp thông tin trạng thái giải quyết thủ tục hành chính của người dùng đến cấp độ phòng, ban chuyên môn; tình hình, kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dùng; các thông tin, hồ sơ điện tử của người dùng đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công.

đ) Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính trên giao diện Cổng Dịch vụ công thông qua Bộ câu hỏi - Trả lời mẫu và thông tin tổng hợp những nội dung hỏi đáp đã thực hiện trên Cổng.

e) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính và kết nối, chia sẻ thông tin với Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

g) Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước theo quy định tại Chương III, 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 quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

h) Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính.

i) Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin theo các chức năng được quy định tại các điểm a, b, c, d, đ, e, g, h khoản 2 Điều này với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 6. Vị trí, chức năng của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh là hệ thống thông tin nội bộ hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân và có những chức năng sau:

a) Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân từ Bộ phận Một cửa, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh, tự động sinh mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả.

b) Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính.

c) Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp theo kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hoặc thông qua tích hợp thông tin từ Cổng dịch vụ công.

d) Cung cấp tình trạng giải quyết thủ tục hành chính cho Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia để công khai theo quy định của pháp luật.

đ) Quản lý việc thực hiện trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức kể từ khi nhận được ý kiến của các tổ chức, cá nhân; quản lý việc đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

e) Kết nối, tích hợp với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ, Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh để cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo theo quy định tại Chương VIII, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan giải quyết thủ tục hành chính cập nhật thông tin giải quyết theo Mã số hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

Điều 7. Phân quyền truy nhập, quản trị

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh có các mức truy nhập sau:

a) Quản trị Hệ thống: Là mức truy nhập cao nhất dành cho người quản trị toàn bộ Hệ thống, được quyền cập nhật, hiệu chỉnh các chức năng, tính năng, thiết lập cấu hình ở mức hệ thống, phân quyền cho các cấp quản trị thấp hơn và người dùng.

b) Quản trị cấp cơ quan, đơn vị: Được phân quyền quản trị, cấu hình, cập nhật các chức năng, dữ liệu thuộc trách nhiệm của cơ quan, đơn vị; được cấp quyền cho người dùng thuộc cơ quan, đơn vị.

c) Người dùng:

- Đối với Cổng dịch vụ công: Là người sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

- Đối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử: Là cán bộ, công chức, viên chức tham gia quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại cơ quan, đơn vị. Quyền người dùng do quản trị cơ quan, đơn vị cấp.

d) Kiểm soát: Quyền kiểm soát cấp cho công chức thuộc Văn phòng UBND tỉnh có thẩm quyền về kiểm soát, theo dõi thực hiện thủ tục hành chính trên toàn Hệ thống.

2. Cán bộ, công chức, viên chức có tài khoản được phân quyền không được chuyển giao tài khoản, mật khẩu cho người khác sử dụng. Khi có thay đổi về vai trò, nhiệm vụ, người quản trị cấp trên có trách nhiệm thu hồi tài khoản hoặc phân quyền lại cho phù hợp.

3. Từng cơ quan, đơn vị phải lập sổ quản lý, theo dõi phân quyền người dùng, cập nhật kịp thời các biến động về người dùng.

Chương III
YÊU CẦU VỀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 8. Các yêu cầu chung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Danh sách các dịch vụ công trực tuyến được phân loại theo ngành, theo lĩnh vực, theo cấp hành chính và thể hiện rõ mức độ của dịch vụ để thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng.

2. Tên của dịch vụ công trực tuyến phải đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng trong bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

3. Các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm cung cấp và sử dụng các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố. Đối với các dịch vụ công trực tuyến liên quan đến mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính đi kèm phải được cung cấp tối thiểu đạt mức độ 2. Mỗi dịch vụ công phải được hiển thị đầy đủ các bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và trách nhiệm của các bên liên quan.

4. Tất cả thông tin về tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính được cập nhật trực tuyến từ cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị tham gia sử dụng Cổng Dịch vụ công.

5. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính bằng cách sử dụng mã số hồ sơ (được cung cấp sau khi nộp hồ sơ).

Điều 9. Quy trình cung cấp, cập nhật dịch vụ công trực tuyến

1. Trên cơ sở danh mục thủ tục hành chính, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh rà soát, đánh giá sự phù hợp của thủ tục hành chính và các quy định liên quan đến thủ tục hành chính với yêu cầu triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tổng hợp kết quả rà soát, gửi danh mục thủ tục hành chính đề xuất thực hiện dịch vụ công trực tuyến, trong đó xác định rõ tên thủ tục hành chính, mức độ áp dụng dịch vụ công trực tuyến đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh. Đồng thời phối hợp với Nhà cung cấp dịch vụ áp dụng, chạy thử các dịch vụ công đề xuất trên Cổng Dịch vụ công.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, kiểm soát sự phù hợp của các thủ tục hành chính trong danh mục đề xuất thực hiện dịch vụ công trực tuyến, gửi kết quả danh mục thủ tục hành chính sau kiểm soát theo từng đơn vị đến Sở Thông tin và Truyền thông.

3. Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra, chạy thử, xác định các dịch vụ công trực tuyến đáp ứng yêu cầu theo quy định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến theo mức độ được cung cấp trên

Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Trên cơ sở Danh mục dịch vụ công trực tuyến theo mức độ được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tiến hành cập nhật và cung cấp chính thức trên Hệ thống Cổng dịch vụ công.

Điều 10. Sửa đổi, hủy bỏ dịch vụ công trực tuyến

1. Đối với các dịch vụ công trực tuyến tương ứng với thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, thay thế theo quyết định công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế của cấp có thẩm quyền thì thực hiện lại quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo Điều 9, Quy định này.

2. Dịch vụ công trực tuyến tương ứng bị hủy bỏ theo quyết định công bố thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ của cấp có thẩm quyền. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thực hiện xóa bỏ dịch vụ công trực tuyến bị hủy bỏ trên Cổng Dịch vụ công.

Điều 11. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Nguyên tắc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính:

a) Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

b) Bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật và thực tiễn triển khai tại cơ quan.

2. Xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết cấp tỉnh, huyện, xã:

a) Cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, huyện, cấp xã và gửi hồ sơ trình (gồm Tờ trình, dự thảo Quyết định phê duyệt) đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Căn cứ vào Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Trung tâm phục vụ hành chính công, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

3. Quy trình điện tử chung giải quyết thủ tục hành chính qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Cao Bằng là cơ sở để các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng quy trình điện tử chi tiết đối với từng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, huyện, xã.

4. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; căn cứ Quy trình điện tử chung giải quyết thủ tục hành chính qua Cổng Dịch vụ công và căn cứ

quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính để xây dựng, áp dụng quy trình điện tử chi tiết đối với từng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, huyện, xã để triển khai thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

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

Điều 12. Yêu cầu quản lý, vận hành và sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử phải được tiến hành nghiêm túc, thường xuyên, liên tục, phản ánh đúng tình hình theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

2. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân và đánh giá đúng tình hình thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức và của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực được triển khai trên Cổng Dịch vụ công tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận nhanh chóng, dễ dàng.

Điều 13. Tổ chức triển khai Cổng Dịch vụ công

1. Cổng Dịch vụ công của tỉnh được triển khai sử dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Cao Bằng theo mô hình quản lý tập trung, được cài đặt, quản lý và vận hành bởi nhà cung cấp dịch vụ hoặc đơn vị được giao nhiệm vụ.

2. Cổng Dịch vụ công của tỉnh được vận hành trên môi trường mạng, dữ liệu hồ sơ được liên thông, luân chuyển khép kín từ Bộ phận Một cửa đến các cơ quan chuyên môn giải quyết các thủ tục hành chính.

3. Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính hoặc nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công.

Điều 14. Nâng cấp, mở rộng Cổng Dịch vụ công

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 kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Đồng thời, đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ cho việc tra cứu, thống kê, báo cáo.

2. Các cơ quan, đơn vị có nhu cầu nâng cấp, mở rộng chức năng Cổng Dịch vụ công phải được sự chấp thuận của Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua đề xuất, thẩm định của Sở Thông tin và Truyền thông.

3. Các thiết bị phục vụ ứng dụng Cổng Dịch vụ công khi đầu tư mới hoặc thay thế, bổ sung phải đảm bảo chất lượng và tương thích với chức năng của Cổng Dịch vụ công nhằm đảm bảo khai thác thông tin, dữ liệu được thông suốt.

Điều 15. Cập nhật, chỉnh sửa quy trình nghiệp vụ trên Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Uỷ ban nhân dân tỉnh thường xuyên rà soát, cung cấp kịp thời các quy trình, thủ tục hành chính mới được ban hành hoặc được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ để đơn vị được giao quản trị, vận hành (Nhà cung cấp dịch vụ) kịp thời cập nhật vào Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử, nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất trong quá trình vận hành, sử dụng, khai thác Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Nhà cung cấp dịch vụ: Kịp thời sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, cập nhật, điều chỉnh các quy trình, thủ tục hành chính mới được ban hành vào Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử khi nhận được yêu cầu điều chỉnh của cơ quan có thẩm quyền.

3. Các nội dung thay đổi về trạng thái xử lý hồ sơ, kết quả thông báo tình hình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị phải được Ủy ban nhân dân tỉnh chấp thuận.

Điều 16. Áp dụng các quy trình, biểu mẫu

1. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 1, Điều 9 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP được thiết lập và sử dụng thống nhất trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho tất cả các cơ quan, đơn vị gồm: Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; Mẫu sổ theo dõi hồ sơ.

2. Thông tin về thủ hành chính trên Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử phải được truy xuất từ cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; các biểu mẫu của dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 phải được thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác; Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử phải có các biểu mẫu khảo sát đáp ứng đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước theo quy định.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Phân công công chức, viên chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa; phổ biến quy chế quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị; có biện pháp để bảo đảm việc triển khai hiệu quả Cổng Dịch vụ công theo quy định và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

2. Thường xuyên rà soát, cung cấp kịp thời nội dung và quy trình giải quyết thủ tục hành chính mới hoặc điều chỉnh, bổ sung, bãi bỏ trên cơ sở đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt cho đơn vị được giao chủ trì quản trị, vận hành để kịp thời cập nhật vào Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

3. Đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử vào việc xử lý hồ sơ theo quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và tình hình xử lý thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị; kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh. Đồng thời đưa nội dung về kết quả sử dụng Cổng Dịch vụ công vào việc xây dựng tiêu chí đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ, thi đua khen thưởng hàng năm của cơ quan, đơn vị.

4. Tích cực tuyên truyền, thông báo cho tổ chức, công dân tham gia giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị về việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và truy cập, tra cứu thủ tục hành chính, tình hình kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại địa chỉ Cổng dịch vụ công tỉnh: "dichvucong.caobang.gov.vn".

5. Cổng thông tin điện tử tỉnh, Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị phải có liên kết đến địa chỉ "dichvucong.caobang.gov.vn" để tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân dễ dàng tìm kiếm, khai thác, sử dụng.

6. Thực hiện báo cáo tình hình sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

Điều 18. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính

1. Sử dụng Cổng Dịch vụ công theo chức năng, nhiệm vụ được giao để xử lý, giải quyết thủ tục hành chính; cập nhật báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Có trách nhiệm bảo mật thông tin tài khoản cá nhân (tên đăng nhập và mật khẩu) được cấp để đăng nhập, sử dụng Cổng Dịch vụ công.

Điều 19. Trách nhiệm của công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính

1. Kiểm tra tính đầy đủ, hợp pháp của hồ sơ; nhập mới, hướng dẫn đầy đủ cho người nộp hồ sơ theo đúng mẫu đơn, tờ khai và các giấy tờ, tài liệu liên quan thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử và chuyển xử lý theo quy trình.

2. Tiếp nhận hồ sơ qua Cổng dịch vụ công (dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4) và chuyển xử lý theo quy trình.

3. Cập nhật đầy đủ hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Chỉ thực hiện thao tác kết thúc xử lý khi đã có kết quả giải quyết thủ tục hành chính cập nhật trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Trường hợp chưa nhận được tập tin kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, có trách nhiệm trả ngược lại hồ sơ, yêu cầu cơ quan, đơn vị, cá nhân giải quyết thủ tục hành chính cập nhật đầy đủ thông tin kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

5. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng của tuần, tháng và theo yêu cầu đột xuất của cơ quan có thẩm quyền, người quản lý trực tiếp Bộ phận một cửa có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ được quản lý theo phần mềm và báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị bằng văn bản.

Điều 20. Trách nhiệm của đơn vị quản trị, vận hành phần mềm (Nhà cung cấp dịch vụ)

1. Tạo mới và phân quyền cho người sử dụng tham gia Cổng Dịch vụ công theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Thiết lập tham số cho thiết bị ngoại vi, cơ sở dữ liệu danh mục, chế độ, quy trình của Cổng Dịch vụ công theo yêu cầu của cơ quan quản lý.

2. Kịp thời cập nhật các quy trình, thủ tục hành chính mới hoặc sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ vào Cổng Dịch vụ công khi nhận được yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

3. Hỗ trợ các đơn vị sử dụng Cổng Dịch vụ công khi gặp khó khăn về kỹ thuật vận hành.

4. Tổ chức tập huấn sử dụng Cổng Dịch vụ công cho các cơ quan, đơn vị.

5. Đảm bảo Cổng Dịch vụ công vận hành thông suốt; hướng dẫn cán bộ, công chức sử dụng hiệu quả Cổng Dịch vụ công.

6. Thực hiện sao lưu dữ liệu thường xuyên, không để mất dữ liệu khi sự cố xảy ra; lưu trữ thông tin Cổng Dịch vụ công đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật thông tin theo các quy định hiện hành.

7. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành các biện pháp khắc phục kịp thời các sự cố liên quan đến Cổng Dịch vụ công.

Điều 21. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, kịp thời điều chỉnh các quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị cho phù hợp với các quy định hiện hành của Chính phủ, Bộ, Ngành Trung ương và của Ủy ban nhân dân tỉnh; theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc công bố và công khai thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và Cổng/Trang thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị.

Điều 22. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Quản lý, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc sử dụng Cổng Dịch vụ công tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, đảm bảo Cổng Dịch vụ công hoạt động thông suốt, liên tục phục vụ tốt nhu cầu của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Hướng dẫn, chỉ đạo công tác tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng về Cổng Dịch vụ công.

3. Phối hợp với cơ quan liên quan xây dựng dự toán duy trì, quản lý, vận hành và nâng cấp phần mềm, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

4. Định kỳ hằng năm, phối hợp với Trung tâm phục vụ Hành chính công, Sở Nội vụ đánh giá, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả sử dụng Cổng Dịch vụ công trên địa bàn tỉnh.

5. Chủ trì, phối hợp với với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá tính năng, hiệu năng của phần mềm; đồng thời yêu cầu đơn vị quản trị, vận hành hệ thống phần mềm chỉnh sửa, bổ sung các phân hệ chức năng cho phù hợp với thực tế, đảm bảo phần mềm hoạt động hiệu quả và ngày càng ưu việt.

Điều 23. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm tra, đánh giá và đưa kết quả thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị vào Bộ Tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính và tiêu chí thi đua - khen thưởng trên địa bàn tỉnh.

Điều 24. Trách nhiệm của Trung tâm phục vụ Hành chính công

1. Theo dõi, phát hiện những vấn đề phát sinh, vướng mắc liên quan khi sử dụng Cổng Dịch vụ công tại Bộ phận một cửa để kịp thời phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thảo luận, thống nhất giải quyết.

2. Phối hợp với Sở Nội vụ theo dõi, giám sát, tổng hợp, đánh giá đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị được điều động, biệt phái đến làm việc tại Bộ phận một cửa định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và thông báo cho các cơ quan, đơn vị.

Điều 25. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động có hiệu quả Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa.

Điều 26. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có liên quan

1. Gửi, nhận hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công hoặc tại Bộ phận một cửa hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Đảm bảo tính chính xác, đầy đủ và chịu trách nhiệm về các nội dung khai báo khi gửi hồ sơ trực tuyến.

3. Tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính bằng cách nhập mã số hồ sơ (được in sẵn trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả); nhắn tin qua Zalo hoặc qua tin nhắn (SMS) điện thoại hoặc qua các hình thức khác và thực hiện theo hướng dẫn của Hệ thống.

4. Yêu cầu công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hành chính cập nhật hồ sơ, thông tin giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử để phục vụ tra cứu, theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ hành chính qua mạng.

Điều 27. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

Phối hợp với các cơ quan có liên quan thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đảm bảo an toàn, đúng thời gian quy định.

Điều 28. Trách nhiệm thi hành

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện và chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh các cơ quan, đơn vị phản ánh, thông tin kịp thời (bằng văn bản) về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Hoàng Xuân Ánh