ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 06/2023/QĐ-UBND	*Phú Yên, ngày 13 tháng 3 năm 2023*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Phú Yên

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

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 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 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 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 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 số Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;

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

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về 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 Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị quyết số 24/NQ-UBND ngày 22/02/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về nội dung lấy ý kiến các thành viên UBND tỉnh;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông tại Tờ trình số 17/TTr-STTTT ngày 02 tháng 3 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Phú Yên".

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 24 tháng 3 năm 2023 và thay thế Quyết định số 03/2018/QĐ-UBND ngày 31 tháng 01 năm 2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành khai thác Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh Phú Yên.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, 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./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Đào Mỹ

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

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

(Ban hành kèm theo Quyết định số 06/2023/QĐ-UBND Ngày 13 tháng 3 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

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

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động quản lý, vận hành và khai thác sử dụng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên là hệ thống được tạo thành trên cơ sở Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Phú Yên.

a) Cổng Dịch vụ công tỉnh Phú Yên là điểm truy cập thống nhất tập trung trên môi trường mạng của tỉnh tới các dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã.

b) Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Phú Yên là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công để đăng tải công khai kết quả giải quyết TTHCvà cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

2. Các thuật ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được giải thích cụ thể tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ; Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản pháp luật có liên quan do các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

Điều 3. Tên miền và tài khoản đăng nhập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên được cung cấp tại địa chỉ truy cập: https://dichvucong.phuyen.gov.vn.

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

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên

1. Tuân thủ theo các quy định của pháp luật về: Ứng dụng công nghệ thông tin, bảo đảm an ninh mạng, an toàn, an ninh thông tin giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Tuân thủ các nguyên tắc, yêu cầu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP 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 và các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành; Điều 4 Nghị định số 42/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

3. Các TTHC và dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền địa phương trên địa bàn tỉnh hoặc của các cơ quan khác thuộc đối tượng điều chỉnh quy định tại Khoản 2, Điều 1 Quy chế này phải được cập nhật thông tin hoặc phải được tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả TTHC và thông tin về việc đánh giá việc giải quyết TTHC lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên.

4. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung. Việc quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống phần mềm phải được tiến hành nghiêm túc, thường xuyên, bảo đảm tính hiệu quả và nâng cao chất lượng ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước,

5. Các chức năng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên phải bảo đảm dễ dàng, tiện lợi cho các đối tượng có liên quan khai thác, sử dụng.

6. Các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân phải đảm bảo luân chuyển hồ sơ điện tử đồng thời với hồ sơ giấy (nếu có), tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC phải được công khai, minh bạch lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên.

7. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên phải đảm bảo hoạt động ổn định, liên tục, thông suốt, nhanh chóng, thuận lợi.

8. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên có khả năng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống các dịch vụ công trực tuyến do các bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

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

1. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thực hiện theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006, Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005, khoản 3 Điều 5 và khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định pháp luật khác liên quan.

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

Chương II
CUNG CẤP THÔNG TIN TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH PHÚ YÊN

Điều 6. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên

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

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

2. Danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ được quy định tại khoản 1, Điều 11, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP. 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.

3. Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các đơn vị đầu mối giải quyết TTHC các cấp trên địa bàn tỉnh.

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

5. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

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

7. Các thông tin khác có liên quan đến công tác cải cách hành chính và giải quyết TTHC của các cơ quan Trung ương và địa phương.

Điều 7. Các chức năng hỗ trợ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên cho phép tìm kiếm, tra cứu TTHC, thông tin về TTHC, thông tin về hồ sơ và thực trạng giải quyết hồ sơ TTHC.

2. Chức năng hỏi đáp và tiếp nhận thông tin phản hồi.

3. Chức năng cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

4. Chức năng đánh giá, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về tiến độ, chất lượng, giải quyết TTHC

5. Chức năng thanh toán trực tuyến khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn phần.

6. Các chức năng khác theo quy định của pháp luật liên quan.

Chương III
QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ

Điều 8. Đăng ký, thay đổi thông tin tài khoản

1. Đăng ký, thay đổi thông tin tài khoản:

a) Tổ chức, cá nhân nhập đầy đủ thông tin theo yêu cầu hướng dẫn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên tại địa chỉ: https://dichvucong.phuyen.gov.vn.

b) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên thông báo tài khoản truy nhập ban đầu qua thư điện tử mà tổ chức, cá nhân đăng ký.

c) Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký truy nhập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên để thực hiện các giao dịch.

d) Tổ chức, cá nhân có thể sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ của cá nhân, tổ chức để đảm bảo tính an toàn, bảo mật.

2. Tổ chức, cá nhân có thể truy nhập vào Cổng Dịch vụ công Quốc gia để đăng ký tài khoản giao dịch điện tử và tài khoản này cũng sử dụng để đăng nhập và thực hiện giao dịch đối với các TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên.

Điều 9. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử thực hiện TTHC

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên (https://dichvucong.phuyen.gov.vn) để thao tác gửi hồ sơ điện tử thực hiện TTHC đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận.

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

3. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ TTHC trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo 02 cách:

a) 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 của Chính phủ.

b) Số hóa sang dữ liệu điện tử theo Điểm c, Khoản 11, Điều 1, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 10. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên

1. Nộp hồ sơ điện tử thực hiện TTHC

a) Tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, điền đầy đủ các thông tin theo quy định của TTHC vào mẫu đơn, tờ khai thành phần hồ sơ theo yêu cầu của từng TTHC theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

b) Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

a) Tiếp nhận hồ sơ TTHC

- Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận và yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ trực tuyến hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp.

Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

- Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 7, Điều 9 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

- Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật; việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của

Chính phủ và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

b) Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại điểm a, khoản 2 Điều này, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và quy định khác có liên quan của cơ quan có thẩm quyền.

c) Việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và khoản 2 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ- CP của Chính phủ.

Điều 11. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên

Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện khi có sự thay đổi của hồ sơ hoặc theo yêu cầu của cơ quan thực hiện TTHC được thực hiện thông qua việc sửa đổi, bổ sung trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên và thực hiện theo Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 12. Trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4 Điều 20 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung tại khoản 10 Điều 1 và khoản 1 Điều 2 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

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

3. Hồ sơ TTHC sau khi được trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thì Bộ phận Một cửa phải thực hiện việc kết thúc hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

4. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đồng thời phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC

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

a) Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: https://dichvucong.phuyen.gov.vn.

b) Tra cứu trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp.

c) Tra cứu trên Ứng dụng di động.

2. Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ TTHC trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến thường xuyên, liên tục từ các cơ quan thực hiện TTHC.

3. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hành chính bằng cách nhập mã số hồ sơ (in sẵn trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

Điều 14. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết TTHC

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên được kết nối và sử dụng nền tảng thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia để thực hiện việc thu phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

2. Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có nhu cầu triển khai thu phí, lệ phí qua tài khoản ngân hàng gửi văn bản cho Sở Thông tin và Truyền thông, Sở phối hợp với đơn vị cung cấp nền tảng thanh toán trực tuyến thực hiện.

3. Quy trình thanh toán trực tuyến và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết TTHC được thực hiện theo hướng dẫn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và quy định hiện hành của pháp luật

Điều 15. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử

Thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 16. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy

Việc thực hiện chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy được thực hiện thông qua tính năng sẵn có của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên, đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 17. Quy định đối với Hệ thống thông tin tiếp nhận trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên

1. Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên được tích hợp, dùng chung với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Chương VI Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Chương IV
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ KHAI THÁC SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH PHÚ YÊN

Điều 18. Văn phòng UBND tỉnh

1. Chủ trì thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy trình nội bộ đối với việc giải quyết TTHC của các ngành trên địa bàn tỉnh.

2. Quản lý và sử dụng tài khoản Thống kê Kiểm soát TTHC được bàn giao để trích xuất số liệu từ hệ thống hỗ trợ công tác Kiểm soát TTHC của tỉnh.

Điều 19. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc các đơn vị triển khai, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên. Đồng thời tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện báo cáo UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

2. Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên. Giám sát, kiểm tra, tổng hợp kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị trong toàn tỉnh; định kỳ hàng tháng báo cáo UBND tỉnh.

3. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công. Định kỳ hằng năm, tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh lộ trình cung cấp dịch vụ công và tình hình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị.

4. Phối hợp với các cơ quan báo chí, tuyên truyền của tỉnh tăng cường thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

5. Tham mưu giải pháp, tổ chức tập huấn nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dụng dịch vụ công trực tuyến một phần, ứng dụng chữ ký số trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên.

6. Tham mưu xây dựng kinh phí trình UBND tỉnh để duy trì hoạt động, cải tiến, nâng cấp hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên.

7. Là đầu mối quản lý kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục, thông suốt và đảm bảo an toàn thông tin dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên theo quy định của pháp luật và theo Quy chế này, cụ thể:

a) Kiểm tra, giám sát kỹ thuật hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục, thông suốt.

b) Phối hợp với đơn vị cung cấp phần mềm định kỳ thực hiện sao lưu dữ liệu Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên 01 lần/tháng; đảm bảo tính toàn vẹn của cơ sở dữ liệu kể cả khi thay đổi đơn vị cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên.

c) Bố trí nhân sự trực giám sát hoạt động của hệ thống. Trực tiếp nhận phản ánh của các đơn vị về chất lượng hoạt động của hệ thống. Nhanh chóng phối hợp với đơn vị cung cấp xử lý khắc phục khi sự cố xảy ra.

d) Tổng hợp các lỗi phát sinh, các tính năng không phù hợp; đề xuất các giải pháp tinh chỉnh Hệ thống đảm bảo Hệ thống được khai thác và sử dụng thuận tiện nhất cho các đơn vị, người dân và doanh nghiệp.

Điều 20. Sở Nội vụ

1. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc quản lý, khai thác, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên.

2. Đưa kết quả sử dụng, vận hành và tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến vào tiêu chí đánh giá Bộ chỉ số cải cách hành chính của tỉnh.

Điều 21. Sở Tài chính

Căn cứ khả năng ngân sách, trên cơ sở đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu về nguồn kinh phí để đơn vị thực hiện nhiệm vụ duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên theo phân cấp ngân sách và theo quy định Luật NSNN.

Điều 22. Trách nhiệm của 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 thuộc phạm vi, chức năng quản lý của ngành, địa phương. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về kết quả tiến độ, giải quyết TTHC của ngành, địa phương; xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, đối với cấp huyện bao gồm TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã; 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 TTHC trên môi trường điện tử thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Phú Yên.

2. Niêm yết tại nơi giải quyết TTHC và công khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên danh mục TTHC và dịch vụ công trực tuyến theo quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật TTHC lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên không quá 05 ngày làm việc kể từ khi có Quyết định công bố Danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh. Khi có phát sinh quy trình TTHC hoặc khi có sự thay đổi trong quy trình TTHC thì nhân sự công nghệ thông tin của sở, ngành tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện cập nhật cho ngành mình.

4. 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 TTHC, dịch vụ công trực tuyến

5. Khi xảy ra sự cố đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ và khắc phục kịp thời.

6. Có trách nhiệm bố trí, sắp xếp đảm bảo kinh phí, cơ sở, vật chất, trang thiết bị, máy móc, con người... để phục vụ quản lý, khai thác, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đơn vị mình hiệu quả.

Điều 23. Trách nhiệm của UBND các xã, phường, thị trấn

1. Chịu trách nhiệm trước UBND huyện về tổ chức thực hiện, kết quả, tiến độ giải quyết TTHC của đơn vị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên. Tổng hợp tình hình giải quyết hồ sơ TTHC theo tháng, quý, năm để phục vụ chế độ báo cáo.

2. Hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

3. Khi xảy ra sự cố đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ và khắc phục kịp thời.

Điều 24. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả trực tuyến thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên (có thể tải các mẫu đơn, mẫu tờ khai và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu); hoặc trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.

2. Đăng ký, kê khai các thông tin chính xác, đầy đủ và tự chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với thông tin cung cấp, đăng ký, kê khai của mình.

3. Tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 12 của Quy chế này.

4. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan thực hiện TTHC và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Điều 25. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên

1. Tổ chức thực hiện nghiêm túc các quy định tại Quy chế này, đồng thời xây dựng và tổ chức thực hiện Quy chế nội bộ để hệ thống hoạt động an toàn, liên tục; đảm bảo tuyệt đối an toàn an ninh thông tin của toàn bộ hệ thống.

2. Phối hợp với các đơn vị cập nhật những thay đổi về thành phần hồ sơ, biểu mẫu, TTHC của các cơ quan, đơn vị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên.

3. Quản lý và đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin của các tổ chức, cá nhân và thông tin hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên.

4. Bố trí nhân sự thường trực tại trung tâm Phục vụ hành chính công, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị trong việc sử dụng, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày lễ, tết theo quy định).

5. Phối hợp kịp thời với Sở Thông tin và Truyền thông khi xảy ra sự cố trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Phú Yên để phối hợp xử lý.

Điều 26. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

1. Thực hiện đúng quy định về việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân được quy định về danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Phú Yên đã được công bố.

2. Nộp đầy đủ, đúng thời hạn tiền phí, lệ phí đã thu từ tổ chức, cá nhân cho cơ quan có thẩm quyền.

3. Phối hợp với các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC để bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên bưu chính về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có), giá cước dịch vụ chuyển phát hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Tuyên truyền rộng rãi đến tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

5. Tăng cường năng lực để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

6. Xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 27. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này được xem xét khen thưởng theo quy định tại Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND ngày 27/4/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế công tác thi đua khen thưởng trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định tại Quy chế này thì tuỳ theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo các quy định hiện hành của pháp luật.

Điều 28. Điều khoản thi hành

1. 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 và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan triển khai và chỉ đạo quán triệt việc thực hiện Quy chế này đến đơn vị.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có vấn đề phát sinh hoặc khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tham mưu cấp có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung./.