

Số: 27 /2019/QĐ-UBND

Thanh Hóa, ngày 30 tháng 8 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công
và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Thanh Hóa**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THANH HÓA

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 cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ 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 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về việc 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 1155/TTr-STTTT ngày 25 tháng 7 năm 2019; Báo cáo thẩm định số 361/BCTĐ-STP ngày 08 tháng 7 năm 2019 và Công văn số 1191/STP-XDVB ngày 25 tháng 7 năm 2019 của Sở Tư pháp.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 16/9/2019.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3QĐ;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (b/c);
- Cục KTVBQPPL - Bộ Tư pháp (b/c);
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Báo Thanh Hóa, Đài PT&TH Thanh Hóa;
- Lưu: VT, KSTTHC-NC, CNTT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Đình Xứng

QUY CHẾ

**Hoạt động của Cổng Dịch vụ công
và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Thanh Hóa**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: **27** /2019/QĐ-UBND
ngày **30** tháng 8 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành và khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa có thủ tục hành chính (TTHC) thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi chung là cơ quan thực hiện TTHC);

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

c) Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC qua Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Thanh Hóa.

Điều 2. Tên miền và định dạng tài khoản người dùng

1. Cổng Dịch vụ công tỉnh Thanh Hóa (gọi tắt là Cổng Dịch vụ công) có tên miền truy cập là: <https://dichvucong.thanhhoa.gov.vn>

2. Tên tài khoản cán bộ, công chức sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh được đặt theo quy định: hovaten.tendonvi

Tài khoản do đơn vị quản lý phần mềm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp và thu hồi theo quy định.

Điều 3. Các yêu cầu về định dạng, đồng bộ và kết nối dữ liệu

1. Việc đồng bộ tình trạng hồ sơ từ phần mềm chuyên ngành về Hệ thống thông tin một cửa điện tử để công khai trên Cổng Dịch vụ công phải bảo đảm tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật do chủ quản hệ thống thông tin chuyên ngành xây

dựng và công bố theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Các tiêu chuẩn về kết nối đồng bộ dữ liệu được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông về ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

Chương II

HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 4. Quản lý Cổng dịch vụ Công

Cổng dịch vụ công tỉnh Thanh Hóa do Sở Thông tin và Truyền thông quản lý và được triển khai theo mô hình tập trung, máy chủ đặt tại Trung tâm tích hợp dữ liệu và an toàn thông tin của tỉnh.

Điều 5. Thông tin trên Cổng dịch vụ công

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

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

b) Danh mục các dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến và mức độ dịch vụ. Đối với mỗi dịch vụ, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ nội dung gồm: trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời gian giải quyết; đối tượng thực hiện; cơ quan giải quyết TTHC; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (nếu có); căn cứ pháp lý.

2. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC và dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tại các đơn vị cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

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

Điều 6. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 5:

Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định sửa đổi, bổ sung danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm cập nhật các thông tin lên Cổng Dịch vụ công theo quy định.

2. Đối với thông tin quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 5:

Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố mới, sửa đổi, bổ sung Danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm:

a) Bộ phận Một cửa cập nhật lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử các

thông tin liên quan về TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

b) Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật lên Cổng Dịch vụ công các thông tin liên quan về TTHC thực hiện dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 của các cơ quan thực hiện TTHC.

3. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 5 của Quy chế này được cập nhật thường xuyên, liên tục trên Cổng Dịch vụ công.

Điều 7. Lưu trữ thông tin

Việc lưu trữ thông tin của Cổng Dịch vụ công được thực hiện theo quy định pháp luật về Lưu trữ và các quy định quản lý nhà nước khác có liên quan.

Điều 8. Tạo lập, thay đổi thông tin tài khoản; sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công

1. Tạo lập, thay đổi thông tin tài khoản:

a) Tổ chức, cá nhân nhập đầy đủ thông tin theo yêu cầu trên Cổng Dịch vụ công tại địa chỉ: <https://dichvucong.thanhhoa.gov.vn>;

b) Cổng Dịch vụ công thông báo tài khoản truy nhập ban đầu qua thư điện tử hoặc tin nhắn theo số điện thoại mà tổ chức, cá nhân đăng ký;

c) Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký truy nhập Cổng Dịch vụ công 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. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ trực tuyến:

a) Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ trực tuyến thực hiện khi có sự thay đổi của hồ sơ hoặc theo yêu cầu của cơ quan thực hiện TTHC;

b) Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ trực tuyến được thực hiện thông qua việc sửa đổi, bổ sung trực tiếp trên Cổng Dịch vụ công.

3. Việc sử dụng tài khoản trên các ứng dụng khác để kết nối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Điều 9. Sử dụng Cổng Dịch vụ công

Các tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản được cấp đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công để sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Quy trình được thực hiện như sau:

1. Nộp hồ sơ trực tuyến:

a) Chọn dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 cần thực hiện;

b) Điền thông tin vào Mẫu đơn, tờ khai theo mẫu; giấy tờ kèm theo được chụp hoặc scan từ bản chính theo yêu cầu của TTHC quy định gửi đính kèm với dịch vụ công đã chọn;

c) Gửi nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến:

a) Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến tại Bộ phận Một cửa kiểm tra, tiếp nhận 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.

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến phải tiếp nhận hồ sơ đồng thời hệ thống tự động gửi thông báo đã nhận hồ sơ và thời hạn giải quyết hồ sơ cho người sử dụng biết qua Cổng Dịch vụ công, tin nhắn điện thoại và thư điện tử của người sử dụng.

c) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ; chưa nộp phí, lệ phí (trường hợp yêu cầu nộp trước) theo quy định cán bộ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến gửi Phiếu hướng dẫn cho người sử dụng hoàn thiện hồ sơ, nộp phí, lệ phí theo quy định đồng thời hướng dẫn đầy đủ, cụ thể (qua điện thoại hoặc thư điện tử) để người sử dụng bổ sung hồ sơ theo yêu cầu.

3. Thụ lý, giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến:

a) Các cán bộ giải quyết dịch vụ công trực tuyến thực hiện xử lý, giải quyết hồ sơ trực tuyến đã được tiếp nhận đúng theo quy trình đã được xây dựng và chuẩn hóa đối với từng dịch vụ công trực tuyến và các quy định khác có liên quan.

b) Thời điểm bắt đầu giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được tính từ thời điểm hồ sơ nộp trực tuyến của người sử dụng được tiếp nhận. Thời hạn giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến không vượt quá thời gian quy định của TTHC tương ứng đã được cấp có thẩm quyền quyết định.

4. Tra cứu tình trạng hồ sơ dịch vụ công trực tuyến:

a) Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ bao gồm:

- Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <https://dichvucong.thanhhoa.gov.vn>
- Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn điện thoại di động, thư điện tử của người sử dụng.
- Tra cứu trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
- Tra cứu qua hệ thống Tổng đài, số điện thoại của Bộ phận Một cửa.

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

c) Người sử dụng tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ bằng cách nhập mã số hồ sơ (mã in sẵn trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

5. Thanh toán phí, lệ phí hồ sơ TTHC nộp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: Theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công và quy định hiện hành của pháp luật.

6. Trả kết quả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến:

a) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, người sử dụng thực hiện việc đối chiếu hồ sơ gốc tại Bộ phận Một cửa của cơ quan cung cấp dịch vụ.

b) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, việc trả kết quả cho người sử dụng được thực hiện qua hình thức trả kết quả trực tuyến đã được ký số thông qua thư điện tử của người sử dụng, qua chức năng tra cứu kết quả trên Cổng dịch vụ công, trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Việc hoàn trả phí, lệ phí đã nộp chỉ áp dụng đối với trường hợp cơ quan cung cấp dịch vụ không hoàn thành dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Đối với trường hợp cơ quan cung cấp dịch vụ đã giải quyết nhưng người sử dụng không nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp, trừ trường hợp pháp luật quy định khác.

Chương III

HOẠT ĐỘNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 10. Tổ chức Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử được triển khai tại các cơ quan để thực hiện TTHC được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung, hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu được cài đặt và lưu trữ tập trung.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử được vận hành trên môi trường mạng, dữ liệu được liên thông, luân chuyển khép kín từ Bộ phận Một cửa đến các phòng ban chuyên môn trong Hệ thống một cửa điện tử của một cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau.

3. Hệ thống thông tin một cửa điện tử hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh do Trung tâm Phục vụ hành chính công vận hành, quản lý; đảm bảo việc kết nối tích hợp với Cổng Dịch vụ công của tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành được lưu trữ tại Trung tâm tích hợp dữ liệu đặt tại Văn phòng UBND tỉnh.

4. Hệ thống một cửa điện tử cấp huyện, xã hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, kết quả giải quyết TTHC của UBND cấp huyện và UBND cấp xã do Sở Thông tin và Truyền thông quản lý, vận hành và được kết nối liên thông với Cổng Dịch vụ công tỉnh để công khai kết quả giải quyết TTHC của UBND cấp huyện, cấp xã.

Điều 11. Tạo lập hồ sơ hành chính điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Hồ sơ điện tử được tạo lập từ thông tin khai, kết quả xử lý, thông báo được tạo ra, gửi đi, nhận và lưu trữ bằng phương tiện điện tử để thực hiện các TTHC, cụ thể:

- a) Thông tin khai dưới hình thức: Đơn/hồ sơ đăng ký để thực hiện TTHC;
- b) Thông báo trên Cổng Dịch vụ công:

Tiếp nhận (chấp nhận/từ chối/yêu cầu sửa đổi, bổ sung) thông tin khai báo; văn bản xin lỗi của cơ quan;

- c) Biên lai điện tử và hóa đơn điện tử trong quá trình giao dịch trực tuyến;
- d) Kết quả của cơ quan thực hiện và quyết định của cấp có thẩm quyền: Quyết định cấp phép, giấy phép, giấy chứng nhận, xác nhận hoặc kết quả xử lý khác đối với TTHC.

2. Việc tạo lập hồ sơ hành chính điện tử tuân thủ theo quy định tại khoản 2 Điều 7 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Điều 12. Quy trình giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Các TTHC được cung cấp dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 được thực hiện tiếp nhận theo quy định tại Điều 9 của Quy chế này.

2. Quy trình giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo hình thức tiếp nhận trực tuyến hoặc trực tiếp (tại Bộ phận Một cửa, qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật) được thực hiện theo quy định tại Điều 17, Điều 18, Điều 19, Điều 20 và Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Quyết định của cơ quan có thẩm quyền quy định về Quy trình giải quyết TTHC được thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

Chương IV

**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ
TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG**

Điều 13. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Các cơ quan thực hiện TTHC công khai địa chỉ trụ sở làm việc, thư điện tử, số điện thoại trên Cổng dịch vụ công của tỉnh để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

2. Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết dịch vụ công trực tuyến bằng các hình thức sau:

- a) Thông qua thư điện tử của các cơ quan thực hiện TTHC.
- b) Thông qua mục “Phản ánh, Kiến nghị” trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Điều 14. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Đối với phản ánh, kiến nghị về giải quyết dịch vụ công trực tuyến, trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, các cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm thông tin, phản hồi cho tổ chức, cá nhân biết tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, chỉ đạo và đôn đốc việc triển khai TTHC trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định.

Điều 16. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Quản lý phần mềm và hệ thống trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã; Áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin dữ liệu để đảm bảo cung cấp thông tin, dữ liệu kịp thời và hiệu quả cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân; Phối hợp với các đơn vị liên quan để đảm bảo hệ thống kết nối liên thông và hoạt động liên tục 24/7 trên mạng Internet.

2. Tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan thực hiện TTHC tăng cường thực hiện cung cấp, xử lý các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công.

3. Hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật cho các cơ quan thực hiện TTHC trong việc sử dụng Cổng Dịch vụ công.

4. Tập huấn, hướng dẫn, triển khai việc cung cấp, sử dụng Cổng Dịch vụ công cho các sở, ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã; tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ Đài truyền thanh cơ sở, các tổ chức, đoàn thể cấp huyện, cấp xã để tuyên truyền nâng cao nhận thức và khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

5. Phối hợp với các cơ quan báo chí, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh tăng cường thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn về Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

6. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổng hợp, đánh giá kết quả triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của các cơ quan thực hiện TTHC trên Cổng Dịch vụ công; định kỳ hàng quý báo cáo Chủ

tịch UBND tỉnh.

7. Hàng năm, tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh bổ sung kinh phí để duy trì, nâng cấp phần mềm Cổng Dịch vụ công và các trang thiết bị, hạ tầng CNTT đảm bảo cho Cổng Dịch vụ công hoạt động thông suốt, liên tục.

8. Thường xuyên theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đảm bảo đúng quy định của pháp luật và quy định tại Quy chế này.

Điều 17. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, kiểm tra các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đánh giá kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các đơn vị.

Điều 18. Trách nhiệm của Bộ phận Một cửa

1. Kịp thời xử lý hoặc kiến nghị các cơ quan, đơn vị xử lý theo thẩm quyền đối với các trường hợp vi phạm trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến và các quy định tại Quy chế này.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; tiếp nhận các thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, thông tin cho các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý kịp thời.

3. Hệ thống thông tin một cửa điện tử khi xảy ra sự cố về kỹ thuật phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan để được hỗ trợ, khắc phục kịp thời.

Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Triển khai thực hiện Quy chế này và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của ngành, địa phương mình.

2. Niêm yết công khai quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thời hạn trả kết quả đối với từng dịch vụ công trực tuyến; thông tin liên hệ hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến thuộc thẩm quyền của đơn vị.

3. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật kịp thời các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 khi có sự thay đổi, đảm bảo các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 hoạt động thông suốt.

4. Bố trí cán bộ, công chức thường xuyên theo dõi, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến do tổ chức, cá nhân đăng ký dịch vụ công trực tuyến.

5. Khuyến khích cán bộ, công chức sử dụng chữ ký số ký vào các văn bản điện tử trong quá trình giải quyết TTHC.

6. Chủ động tuyên truyền, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo quy định và đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC.

7. Thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Cổng Dịch vụ công về Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp xử lý.

Điều 20. Trách nhiệm của cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa

1. Thường xuyên đăng nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi, kiểm tra, tiếp nhận, giải quyết các hồ sơ đăng ký trực tuyến của tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

2. Quản lý, bảo vệ mật khẩu đăng nhập tài khoản người dùng; không cung cấp mật khẩu sử dụng của mình cho người khác; không đăng nhập vào tài khoản của người khác; thường xuyên thay đổi mật khẩu đăng nhập tài khoản người dùng để bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng. Trường hợp bị mất quyền kiểm soát tài khoản người dùng hoặc bị lộ mật khẩu phải thay đổi ngay mật khẩu hoặc báo cho cán bộ phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị khắc phục kịp thời.

3. Khi phát hiện tổ chức, cá nhân sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh không đúng mục đích, tập tin đính kèm có mã độc phải kịp thời báo cáo cho Thủ trưởng Bộ phận Một cửa để xử lý.

Điều 21. Trách nhiệm của các doanh nghiệp bưu chính

Thực hiện chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đảm bảo đúng theo quy định.

Điều 22. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Đăng ký, kê khai các thông tin chính xác; chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác đối với những thông tin cung cấp, đăng ký, kê khai của mình.

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

3. Tuân thủ theo quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật liên quan.

4. Nghiêm cấm việc gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép tài khoản, chữ ký số của người khác để trục lợi và các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 23. Tổ chức thực hiện

1. Giao Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm hướng dẫn, tổ chức triển khai, thực hiện hiệu quả Quy chế này. Chủ trì kiểm tra, đôn đốc, tổng hợp, đánh giá tình hình thực hiện Quy chế của các cơ quan thực hiện TTHC; định kỳ báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và báo cáo đột xuất (khi có yêu cầu).

2. Thủ trưởng các cơ quan thực hiện TTHC chịu trách nhiệm tổ chức triển khai, thực hiện nghiêm túc Quy chế này; thực hiện báo cáo định kỳ, đột xuất gửi Sở Thông tin và Truyền thông. Hàng năm, xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 cho năm tiếp theo, gửi về Sở Thông tin và Truyền thông trước ngày 15/12 để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh bằng văn bản về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH



Nguyễn Đình Xứng