ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 02 /2021/QĐ-UBND	*Nghệ An, ngày 08 tháng 01 năm 2021*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính vphủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

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

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

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19/1/2015;

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

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 về việc ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước; số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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; số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; số 130/2018/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số; số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan Nhà nước và các văn bản hướng dẫn theo quy định của pháp luật;

Căn cứ các Thông tư của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông: số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 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; số 18/2019/TT-BTTTT ngày 25/12/2019 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; số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 quy định về tiêu

chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh;

Căn cứ các Thông tư của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ: số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Chánh văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 923/TTr-VPUB ngày 29/12/2020.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 20 tháng 01 năm 2021 và thay thế Quyết định số 02/2017/QĐ-UBND ngày 09/01/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh Nghệ An.

Điều 3. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan đơn vị 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 soát TTHC (VPCP);
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu QH tỉnh;
- UBMTTQ VN tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Báo Nghệ An, Đài PT và TH tỉnh;
- TT THCB tỉnh, Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TH (N.H).

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

Lê Ngọc Hoa

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

QUY CHẾ
Hoạt động của Cổng Dịch vụ công và
Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 02 /2021/QĐ-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định quản lý, vận hành, sử dụng; tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị; trách nhiệm của các cơ quan và tổ chức, cá nhân có liên quan trong thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã (sau đây gọi tắt là UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt UBND cấp xã); các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh có thủ tục hành chính được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An.

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này (sau đây gọi tắt là cán bộ, công chức, viên chức).

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An (sau đây gọi tắt là tổ chức, cá nhân).

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp thực hiện thu hộ phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính; doanh nghiệp cung cấp phần mềm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh; doanh nghiệp cung cấp các phần mềm được phép tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan có thẩm quyền thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

2. Các thủ tục hành chính công trực tuyến và kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật kịp thời, đầy đủ, chính xác, công khai trên trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An.

3. Quá trình giải quyết các thủ tục hành chính cần tuân thủ đúng các quy định của pháp luật và các điều ước mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 4. Các hành vi không được làm khi sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An

1. Các hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính *(sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP)* và khoản 3 Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử *(sau đây viết tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP).*

2. Tạo ra hoặc phát tán chương trình phần mềm làm rối loạn, thay đổi, phá hoại hệ thống điều hành hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác về cung cấp thông tin trên mạng, an toàn thông tin, an ninh mạng liên quan đến Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, SỬ DỤNG CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 5. Cổng Dịch vụ công tỉnh Nghệ An

1. Có tên miền truy cập là: *https://dichvucong.nghean.gov.vn*

2. Cổng Dịch vụ công được liên kết với Cổng Thông tin điện tử Nghệ An tại địa chỉ *https://nghean.gov.vn* để thực hiện việc công bố, công khai các thủ tục hành chính, phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu, khai thác thông tin, dữ liệu về thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 2 Điều 4, Điều 18, khoản 1 Điều 19 và Điều 20 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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 *(sau đây viết tắt là Nghị định số 43/2011/NĐ-CP).*

Điều 6. Quản lý Cổng Dịch vụ công

Cổng Dịch vụ công tỉnh Nghệ An do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý, được triển khai theo mô hình tập trung từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã; Vận hành hoạt động của Cổng Dịch vụ công theo quy chế này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

Điều 7. Tạo lập hồ sơ hành chính điện tử trong việc thực hiện thủ hành chính

1. Tạo lập hồ sơ hành chính điện tử từ các thông tin, dữ liệu và kết quả xử lý, nội dung thông báo được tạo ra, gửi đi, nhận và lưu trữ bằng phương tiện điện tử để thực hiện thủ tục hành chính, cụ thể:

a) Thông tin, dữ liệu của đơn/hồ sơ đăng ký thực hiện thủ tục hành chính;

b) Nội dung thông báo điện tử về tiếp nhận (chấp nhận/từ chối/yêu cầu sửa đổi, bổ sung, trả kết quả) thông tin, dữ liệu của hồ sơ điện tử theo quy định thủ tục hành chính; văn bản xin lỗi của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính do quá hạn thời gian theo quy định;

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền: Quyết định cấp phép, giấy phép, giấy chứng nhận, xác nhận hoặc kết quả giải quyết đối với thủ tục hành chính khác theo quy định;

2. Việc tạo lập hồ sơ hành chính điện tử tuân thủ theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 7 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đảm bảo khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước *(sau đây viết tắt là Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT).*

Điều 8. Lựa chọn, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh có thủ tục hành chính để tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm rà soát, đánh giá sự phù hợp của thủ tục hành chính và các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính với triển khai dịch vụ công trực tuyến gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, thẩm định, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, triển khai tổ chức thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Nghệ An theo đúng quy định tại Điều 23 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 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 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

Điều 9. Đăng ký tài khoản và nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Nghệ An thì truy cập vào tên miền theo quy định tại khoản 1 hoặc khoản 2 Điều 5 Quy chế này và thực hiện các bước đăng ký tài khoản sử dụng theo hướng dẫn.

2. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến:

a) Tổ chức, cá nhân điền đầy đủ các thông tin theo quy định của thủ tục hành chính vào mẫu đơn, tờ khai thành phần hồ sơ theo yêu cầu của từng thủ tục hành chính được chụp hoặc quét (scan) từ bản chính hoặc thực hiện ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử (nếu có yêu cầu ký số) theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP;

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;

c) Tổ chức, cá nhân thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến thực hiện quy định tại khoản 6 khoản 7 Điều 15 Quy chế này.

Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

1. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được phân công tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính kiểm tra tính chính xác các thông tin hồ sơ dịch vụ công trực tuyến của tổ chức, cá nhân đã nộp trên hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Trong trường hợp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến nộp ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính vào đầu giờ làm việc kế tiếp.

2. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử trên hệ thống thông tin một cửa điện tử cho các phòng, ban chuyên môn, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình quy định tại điểm b khoản 2 Điều 17 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; đồng thời hệ thống tự động gửi thông báo mã hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận và thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân biết qua Cổng Dịch vụ công và qua các kênh thông tin của tổ chức, cá nhân đã đăng ký (tin nhắn điện thoại (SMS), thư điện tử (Email)), qua các hình thức khác bằng phương thức điện tử theo quy định tại khoản 2 Điều 9 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

3. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định; chưa nộp phí, lệ phí (trường hợp yêu cầu nộp trước) theo quy định: cán bộ, công chức, viên chức phải gửi thông báo nêu rõ nội dung yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ và hướng dẫn cụ thể, một lần cho tổ chức, cá nhân cung cấp đầy đủ, chính xác hoặc hướng dẫn gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định qua tài khoản của tổ chức, cá nhân đăng ký trên Cổng Dịch vụ công và qua các kênh thông tin như tin nhắn điện thoại (SMS), thư điện tử (Email)), qua các hình thức khác bằng phương thức điện tử theo quy định tại khoản 2 Điều 9 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT của tổ chức, cá nhân đăng ký.

4. Giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

a) Việc giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 14 Quy định này;

b) Việc trả kết quả thủ tục hành chính trực tuyến được thực hiện theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 15 Quy định này.

Điều 11. Tra cứu tình trạng hồ sơ trực tuyến

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

a) Tra cứu trực tuyến trên Cổng Dịch công tỉnh Nghệ An tại địa chỉ truy cập: *https://dichvucong.nghean.gov.vn*

b) Tra cứu trực tuyến trên Cổng Dịch công Quốc gia tại địa chỉ truy cập: *https://dichvucong.gov.vn*

c) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn điện thoại (SMS), thư điện tử (Email) hoặc qua các hình thức khác bằng phương thức điện tử theo quy định tại khoản 2 Điều 9 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT của tổ chức, cá nhân đăng ký;

d) Tra cứu trực tiếp qua hệ thống thiết bị tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã (nếu có);

đ) Tra cứu qua hệ thống Tổng đài, số điện thoại của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

2. Các tổ chức, cá nhân sử dụng mã số hồ sơ được cấp theo quy định và thực hiện theo hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công để tra cứu tình trạng hồ sơ trực tuyến.

Chương III

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 12. Sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử được triển khai tại các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính để tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung; Hệ thống do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý.

2. Trên cơ sở danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định phê duyệt; Các Sở, Ban, Ngành trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP để cập nhật, cấu hình trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, phục vụ công tác quản lý và thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

3. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính phải tuân thủ đầy đủ quy trình của thủ tục hành chính đã được công bố, không được tách các bước của một thủ tục hành chính đã được công bố thành các thủ tục hành chính riêng lẻ.

4. Cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản sử dụng hệ thống phải thường xuyên đăng nhập tài khoản vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính và tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị theo quy định tại Điều 10, Điều 13, Điều 14, Điều 15, Điều 18 và Điều 20 Quy chế này.

Điều 13. Tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công được thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 10 Quy chế này.

2. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính (bản giấy) của tổ chức, cá nhân nộp trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật, phải thực hiện xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính được nộp qua dịch vụ bưu chính công ích, thì mỗi hồ sơ phải lấy số thứ tự theo lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính để được tiếp nhận theo quy định.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính và lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả; đồng thời quét (scan) và cập nhật thông tin, dữ liệu hồ sơ điện tử để lưu trữ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến các phòng, ban chuyên môn, đơn vị giải quyết theo quy định tại Điều 14 Quy chế này. Thời gian cập nhật và chuyển dữ liệu, hồ sơ thủ tục hành chính phải đảm bảo theo quy định;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác, chưa nộp phí, lệ phí (trường hợp yêu cầu nộp trước) theo quy định hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ: cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do vào Phiếu yêu cầu bổ sung hồ sơ, hoặc Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo đúng quy định.

3. Việc thực hiện chuyển hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đã tiếp nhận tại khoản 1, khoản 2 Điều này đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết được thực hiện đúng theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 14. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Cán bộ, công chức, viên chức các phòng, ban chuyên môn, đơn vị sử dụng tài khoản được cấp theo quy định tại khoản 4 Điều 12 Quy chế này thực hiện kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ thủ tục hành chính, thẩm tra, thẩm định hồ sơ, xác minh hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 khoản 2 Điều 13 Quy chế này và thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử theo đúng quy trình trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử được quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 3 Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 2 Điều 12 Quy chế này.

2. Thời điểm bắt đầu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được tính từ thời điểm hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận. Thời hạn giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính không được vượt quá thời hạn quy định của thủ tục hành chính tương ứng đã được cấp có thẩm quyền quyết định. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính tính từ khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính điện tử, xử lý,

thẩm định, giải quyết, phê duyệt và trả kết quả đúng trình tự, quy trình thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định tại khoản 2 Điều 12 Quy chế này.

Điều 15. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (phải đảm bảo đầy đủ hồ sơ, tài liệu sau khi giải quyết xong hồ sơ thủ tục hành chính) theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Cơ quan có thẩm quyền trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành, đồng thời trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử trực tuyến cho tổ chức, cá nhân phải thực hiện ký số và phản ánh đầy đủ các nội dung kết quả giải quyết thủ tục hành chính và đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu, tính xác thực, tính chống chối bỏ theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP

3. Trả kết quả giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3.

a) Tổ chức, cá nhân phải thực hiện cung cấp, đối chiếu hồ sơ bản gốc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan cung cấp dịch vụ, giải quyết thủ tục hành chính; thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

b) Nếu hồ sơ bản gốc đầy đủ, chính xác đúng quy định thì thực hiện trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

c) Nếu hồ sơ bản gốc không đúng với quy định của thủ tục hành chính thì thực hiện hủy kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.

a) Kết quả giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 là bản điện tử được ký số của cơ quan có thẩm quyền có giá trị pháp lý như kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng văn bản giấy.

b) Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm trả kết giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho tổ chức, cá nhân phải đảm bảo đầy đủ các nội dung về giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

c) Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử trực tuyến qua mạng Internet cho tổ chức, cá nhân thông qua chức năng tra cứu kết quả trên Cổng Dịch vụ công tỉnh và qua các kênh thông tin của tổ chức, cá nhân đăng ký nhận qua thư điện tử (Email), qua các hình thức khác bằng phương thức điện tử theo quy định tại khoản 2 Điều 9 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT, hoặc do tổ chức, cá nhân đăng ký nhận trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và thực hiện lưu

trữ hồ sơ điện tử, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

5. Tổ chức, cá nhân và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính có thể in hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử từ Hệ thống thông tin để lưu, đối chiếu thông tin hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền kiểm tra thông tin về hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc cung cấp cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu tra cứu, xác minh thông tin trong phạm vi quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

6. Tổ chức, cá nhân thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

a) Trường hợp thanh toán phí, lệ phí thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thì thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP;

b) Sử dụng chứng từ, biên lai điện tử nộp phí, lệ phí, ngân sách nhà nước có chữ ký số của cơ quan có thẩm quyền để trao đổi thông tin, dữ liệu với các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại khoản 4 và khoản 5 Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

7. 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.

8. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính quá thời hạn giải quyết theo quy định của thủ tục hành chính, trong thời hạn chậm nhất một (01) ngày trước ngày hết thời hạn, cơ quan thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân; trong đó văn bản phải ghi rõ lý do quá thời hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Điều 16. Hủy hiệu lực của kết quả thực hiện thủ tục hành chính điện tử

1. Trường hợp kết quả thực hiện thủ tục hành chính bị hủy do hết hiệu lực, cơ quan có thẩm quyền phải đánh dấu, ghi nhận thời điểm, thực hiện hủy hiệu lực kết quả thực hiện thủ tục hành chính điện tử trên các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân và thông báo với các cơ quan có liên quan.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử đã hủy hiệu lực vẫn được lưu trữ phục vụ việc tra cứu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo thời hạn lưu trữ quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Thời điểm kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử bị hủy hiệu lực thì đồng thời văn bản giấy đã chuyển đổi từ kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện

tử này (nếu có) cũng bị mất hiệu lực và không còn giá trị sử dụng theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 17. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử

Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử của tổ chức, cá nhân được lưu trữ theo quy định của pháp luật chuyên ngành và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ; cơ quan có thẩm quyền thực hiện lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo đúng quy định tại Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Chương IV

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VÀ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 18. Tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị

Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công theo quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 19. Gửi phản ánh, kiến nghị và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công

1. Tổ chức cá nhân có quyền gửi nội dung phản ánh, kiến nghị trực tuyến cho cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh Nghệ An về sự không cần thiết, tính không hợp lý của thủ tục hành chính và việc cán bộ, công chức, viên chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan theo quy định tại điểm c, điểm d khoản 1 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có quyền đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ chính công tỉnh Nghệ An, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã và đánh giá cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo các nội dung quy định tại Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 20. Xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị và kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công

1. Trong thời hạn ba (03) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 18 Quy chế này; cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; đồng thời cung cấp thông tin về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công, và qua các kênh thông tin như (tin nhắn điện thoại (SMS), thư điện tử (Email)), qua các hình thức khác bằng

phương thức điện tử theo quy định tại khoản 2 Điều 9 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT của tổ chức, cá nhân đăng ký.

2. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân được công khai tại cơ quan và trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An.

2. Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện của các cơ quan có thẩm quyền trong việc sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng điện tử theo quy định.

3. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai các biện pháp kỹ thuật để tích hợp, kết nối chia sẻ thông tin dữ liệu thủ tục hành chính công của giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo chỉ đạo, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông đảm bảo an toàn thông tin theo quy định của pháp luật.

4. Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An:

a) Tổ chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, chuyển hồ sơ của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm giải quyết thủ tục hành chính, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện thu phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính (nếu có) của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định tại Điều 10, Điều 13, Điều 14 và Điều 15 Quy chế này và quy chế làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An.

b) Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đánh giá tình hình cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An để tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

5. Chỉ đạo Cổng thông tin điện tử Nghệ An:

a) Quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử dùng chung của tỉnh, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin để hệ thống hoạt động ổn định liên tục 24h/24h và 7 ngày/tuần trên mạng Internet; thường xuyên kiểm tra, giám sát và hỗ trợ kịp thời các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh sử dụng Hệ thống hiệu quả; thực hiện sao lưu dữ liệu Hệ thống, quản lý dữ liệu của Hệ thống đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo định của pháp luật để phục vụ các cơ quan, đơn vị khai thác sử dụng.

b) Thực hiện nâng cấp, mở rộng các chức năng, tính năng của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An theo quy định tại Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh; và lựa chọn các giải pháp kỹ thuật thực hiện tích hợp, kết nối, chia sẽ dữ liệu giữa các phần mềm chuyên ngành, phần mềm ứng dụng với hệ thống theo quy định để nâng cao hiệu quả cho người sử dụng và phải đảm bảo an toàn thông tin cho hệ thống, không làm gián đoạn hoặc ảnh hưởng đến việc thực hiện thủ tục hành chính trên hệ thống trong giờ hành chính.

c) Định kỳ báo cáo đánh giá kết quả hoạt động của hệ thống và lập kế hoạch, dự toán kinh phí vận hành, nâng cấp, chỉnh sửa, cập nhật dữ liệu, sao lưu dữ liệu của hệ thống trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định.

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

1. Chủ trì phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thẩm định và triển khai các giải pháp kỹ thuật trên nền tảng chia sẻ, kết nối, tích hợp Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống thông tin cấp bộ, cấp tỉnh một cách đồng bộ, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống theo quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo mức độ; Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan Nhà nước và các văn bản hướng dẫn theo quy định của pháp luật; Thông tư số 18/2019/TT-BTTTT ngày 25/12/2019 của Bộ trưởng 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" và Thông tư số 13/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định các yêu cầu kỹ thuật về kết nối các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu với cơ sở quốc gia.

2. Tổ chức, chỉ đạo các cơ quan truyền thông thường xuyên tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn tổ chức, cá nhân về hiệu quả khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Điều 23. Trách nhiệm của Công an tỉnh

Chủ trì phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện bảo vệ an ninh mạng và phòng, chống tội phạm mạng có hành vi thay đổi thông tin, dữ liệu, làm sai lệch kết quả giải quyết thủ tục hành chính, phá hoại hạ tầng công nghệ thông tin của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định của pháp luật.

Điều 24. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã

1. Thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các thủ tục hành chính sau khi có Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Thực hiện việc tiếp nhận, cập nhật thông tin, dữ liệu, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị và kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định tại Điều 10, Điều 12, Điều 13, Điều 14, Điều 15, Điều 18 và Điều 20 Quy chế này.

3. Thủ trưởng các cơ quan trực tiếp (hoặc ủy quyền cho bộ phận giúp việc) thường xuyên truy cập vào Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử để kiểm tra, giám sát về tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cán bộ công chức, viên chức trên hệ thống; kịp thời đôn đốc việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đang còn tồn đọng (nếu có) trên hệ thống; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính điện tử của ngành, địa phương trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An.

4. Sử dụng chứng thư số, chữ ký số và chứng từ theo quy định tại khoản 4, khoản 5 Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP để xử lý, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử; thực hiện thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định tại khoản 8 khoản 9 Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và cung cấp chứng từ, biên lại cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định của pháp luật.

5. Cán bộ phụ trách đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh phải thường xuyên rà soát, cập nhật các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền khi có sự thay đổi, bổ sung thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; trình Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thẩm định theo quy định tại khoản 2 Điều 12 Quy chế này.

6. Thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công để tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 25. Trách nhiệm doanh nghiệp cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin, bưu chính công ích và ngân hàng

1. Cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin "Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa tỉnh Nghệ An" đảm bảo đầy đủ các chức năng, tính năng đúng tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định tại Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và phải phù hợp với kiên trúc Chính quyền điện tử hiện hành của tỉnh; Hệ thống phải bảo đảm khả năng tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các phần mềm của các cơ quan nhà nước để thực hiện việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có theo quy định, đảm bảo an an toàn, an ninh thông tin, dữ liệu, hoạt động ổn định 24h/24h và 7 ngày/tuần trên mạng Internet và đảm bảo tốc độ đường truyền, xử lý thông tin dữ liệu theo quy định của Bộ thông tin và Truyền thông.

2. Các phần mềm khác được tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa tỉnh Nghệ An để phục vụ các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và phục vụ các tổ chức, cá nhân thực hiện các giao dịch điện tử trực tuyến theo quy định, phải đảm đúng tiêu chuẩn kết nối, an toàn thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

3. Các doanh nghiệp bưu chính, ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thông qua các hình thức thanh toán điện tử để thực hiện thu hộ phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và các dịch vụ công khác, phải tuân thủ quy định của pháp luật về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến trong giao dịch theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; Nghị định số 165/2018/NĐ-CP ngày 24/12/2018 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính.

4. Trách nhiệm của Ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán phối hợp với các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cung cấp các giải pháp dịch vụ thanh toán trực tuyến để tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An đảm bảo chất lượng và an toàn thông tin, dữ liệu theo đúng quy định tại khoản 7 Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 26. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc sử dụng Cổng Dịch vụ công

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Nghệ An, chỉ sử dụng Cổng Dịch vụ công tỉnh Nghệ An cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

2. Quản lý tài khoản, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp mật khẩu bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho Cơ quan quản lý và vận hành Cổng Dịch vụ công tỉnh Nghệ An.

3. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi sử dụng dịch vụ công và các tiện ích khác trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Nghệ An và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác.

4. Thực hiện gửi hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo hướng dẫn trên trên Cổng Dịch vụ công và các yêu cầu của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại dịch vụ công trực tuyến.

5. Trường hợp sử dụng lại các thông tin, nội dung trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Nghệ An để đăng tải trên các phương tiện truyền thông phải thực hiện theo quy định của pháp luật.

6. Cho phép Cổng Dịch vụ công Quốc gia chia sẻ thông tin đăng ký trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để thực hiện các dịch vụ liên quan theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 27. Điều khoản thi hành

Thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã, 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.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc Trung ương có quy định mới, các cơ quan kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét bổ sung hoặc sửa đổi cho phù hợp./.

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

Lê Ngọc Hoa