

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động, quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương được Quốc hội thông qua ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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 Bưu chính ngày 17 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ 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 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

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

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 trưởng 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 164/TTr-STTTT ngày 23 tháng 12 năm 2020.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động, quản lý, vận hành Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực từ ngày 11 tháng 01 năm 2021 và thay thế Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày 22 tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ban hành Quy chế hoạt động Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang; Quyết định số 61/2019/QĐ-UBND ngày 02 tháng 12 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày 22 tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT. Tỉnh ủy, TT.HĐND tỉnh;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND tỉnh;
- Cục THH - Bộ TT&TT;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Cục Kiểm soát TTHC - Văn phòng Chính phủ;
- Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Trung tâm Công báo - Tin học;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Đài PTTH AG, Báo AG;
- Vp. UBND tỉnh: LĐVP, KGVX, TTPVHCC;
- Lưu: HCTC, TH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Bình

QUY CHẾ

Hoạt động, quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang

(Ban hành kèm theo Quyết định số 66/2020/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang; việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã; các ban quản lý khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế, khu công nghệ cao có nhiệm vụ có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) (sau đây gọi là cơ quan có thẩm quyền).

2. Các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

3. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này; sỹ quan, hạ sỹ quan công an thuộc Công an tỉnh (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

4. Các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi là tổ chức, cá nhân).

5. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (DVBCCI); tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

6. Khuyến khích các cơ quan có thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc ngành dọc tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa tỉnh thực hiện theo các quy định tại Quy chế này.

7. Doanh nghiệp thực hiện cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, xây dựng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin điện tử của tỉnh.

Điều 3. Giải thích thuật ngữ

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

1. *Cổng dịch vụ công*: là điểm truy cập tập trung, duy nhất để tích hợp các dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các Sở, ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh An Giang trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh.

2. *Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh*: là hệ thống thông tin có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan có thẩm quyền; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại 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.

3. *Nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công*: là việc thực hiện nộp hồ sơ điện tử trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh An Giang.

4. *Phần mềm chuyên ngành*: là phần mềm đặc thù của từng cơ quan dùng để quản lý chuyên sâu về ngành, lĩnh vực của cơ quan đó.

5. *Mã QR hoặc QR Code (Quick response code) tạm dịch "Mã phản hồi nhanh" hay còn gọi là mã vạch ma trận (matrix-barcode)*: là dạng mã vạch hai chiều (2D) có thể được đọc bởi một máy đọc mã vạch hay smartphone (điện thoại thông minh) có chức năng chụp ảnh (camera) với ứng dụng chuyên biệt để quét mã vạch.

6. *Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử*: là việc tổ chức, cá nhân tiến hành toàn bộ hoặc một số bước thực hiện thủ tục hành chính, thủ tục giải quyết công việc bằng phương tiện điện tử thông qua các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công.

7. *Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa các cấp, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan có thẩm quyền.*

Điều 4. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

a) Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng.

b) Công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.

c) Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

d) Các cơ quan có thẩm quyền phải cung cấp dịch vụ công trực tuyến chính xác, thuận tiện, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.

đ) Bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử:

Thực hiện theo các quy định tại Điều 4, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (sau đây viết tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP).

Điều 5. Xây dựng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang được xây dựng tập trung, thống nhất để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan có thẩm quyền, có tên miền truy cập trên môi trường mạng (internet) là: <https://dichvucong.angiang.gov.vn>.

2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến, truy cập vào địa chỉ quy định tại khoản 1 Điều này để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ.

3. Yêu cầu đối với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại Khoản 2 Điều 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

4. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép; đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ/7 ngày trên mạng Internet.

5. Cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng; cung cấp chức năng đăng nhập một lần (Single-Sign-On) và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công.

6. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh có những chức năng theo quy định tại khoản 2 Điều 16 và khoản 1 Điều 17 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về 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 (sau đây viết tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

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

8. Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với Cổng Dịch vụ công quốc gia trên cơ sở Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu phát triển từ Trục liên thông văn bản quốc gia.

Điều 6. Giá trị của các thủ tục hành chính cung cấp trực tuyến

Thành phần các loại giấy tờ có trong hồ sơ và các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính được cung cấp trên Cổng dịch vụ công và Cổng thông tin điện tử của tỉnh, có giá trị hiệu lực như văn bản giấy khi các cá nhân, tổ chức làm căn cứ, sử dụng để điền đầy đủ thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến, bằng dịch vụ bưu chính công ích và tại Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền.

Chương II

CÁC TIÊU CHÍ CHỨC NĂNG, TÍNH NĂNG KỸ THUẬT CỦA CỔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ TỈNH

Điều 7. Mã số hồ sơ và Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính

1. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 19 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

b) Mã đơn vị ($V_1V_2V_3.Z_1Z_2.Y_1Y_2.MX_1X_2$) theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tiếp nhận hồ sơ thực hiện áp dụng công nghệ mã vạch, mã QR Code đồng thời với mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính:

Thực hiện theo quy định tại Điều 20 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

3. Phân bổ cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính: Các ký tự từ trái qua phải được phân bổ như sau:

a) Các ký tự thứ 1 đến ký tự thứ 13 là Mã định danh của cơ quan có thẩm quyền (bao gồm dấu chấm).

b) Các ký tự thứ 14 đến ký tự thứ 22 là dãy số tự nhiên bao gồm:

- Ký tự số thứ 14 đến thứ 19 là ngày, tháng, năm tiếp nhận hồ sơ (ký tự số thứ 18, thứ 19 là năm hiện hành).

- Ký tự số thứ 20 đến thứ 22 là số thứ tự hồ sơ nhận trong ngày.

Điều 8. Hiện thị trạng thái xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Tại mỗi bước trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh hiện thị trạng thái xử lý hồ sơ tương ứng.

2. Yêu cầu về hiện thị trạng thái xử lý trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng 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 (sau đây viết tắt là Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT).

Điều 9. Tiêu chí chức năng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh gồm các nhóm chức năng cơ bản theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT.

2. Cổng Dịch vụ công gồm các chức năng cơ bản theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT.

3. Tiêu chí hiệu năng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT.

4. Tiêu chí bảo đảm an toàn thông tin Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT.

5. Tiêu chí khác theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT.

Điều 10. Các tiêu chuẩn kết nối đồng bộ dữ liệu

Thực hiện theo quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng 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.

Điều 11. Nội dung thể hiện kết quả tra cứu tình trạng hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công và các điểm tra cứu của cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công

1. Hồ sơ hợp lệ:

a) Mã số hồ sơ thủ tục hành chính bao gồm mã số và mã QR code.

- b) Tên cơ quan tiếp nhận hồ sơ.
 - c) Tên Phòng, ban xử lý hồ sơ.
 - d) Tên tổ chức nộp hồ sơ (nếu có).
 - đ) Tên đầy đủ của người nộp hồ sơ.
 - e) Ngày nhận hồ sơ.
 - g) Ngày hẹn trả hồ sơ.
 - h) Tình trạng của hồ sơ: đang xử lý, hoàn thành, ...
2. Hồ sơ chưa hợp lệ trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến

- a) Nội dung chưa thể hiện như các điểm a, b, d, đ, e tại khoản 1 Điều này.
- b) Nội dung bổ sung, sửa đổi hồ sơ.

Điều 12. Nội dung thể hiện Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

Nội dung thể hiện Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thủ tục hành chính bản điện tử được thiết kế theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Ban hành quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang (sau đây viết tắt là Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND).

Điều 13. Quản lý và khai thác dữ liệu

1. Cơ sở dữ liệu các phần mềm chuyên ngành của các Sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố phải được đồng bộ về cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công khi hồ sơ thay đổi trạng thái theo cấu trúc quy định tại Điều 8 Quy chế này.
2. Cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ được đảm bảo an toàn, chính xác.
3. Thời gian lưu trữ dữ liệu được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

Chương III

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC VÀ SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 14. Thông tin dịch vụ công trực tuyến

1. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan có thẩm quyền trên địa bàn tỉnh được đăng tải, cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa kịp thời tại địa chỉ <https://dichvucong.angiang.gov.vn>. Việc đăng tải, cập nhật thông tin về dịch vụ công trực tuyến được đồng bộ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định.

2. Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng thông tin điện tử thành phần của các cơ quan có thẩm quyền phải có mục “Dịch vụ công trực tuyến” thông báo danh mục các dịch vụ hành chính công, các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và liên kết (link) trực tiếp đến địa chỉ thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan trên Cổng Dịch vụ công để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng.

3. Yêu cầu đối với các mức độ của dịch vụ công trực tuyến: Đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin cơ bản theo quy định tại Điều 5 của Thông tư 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017.

4. Yêu cầu đối với biểu mẫu của dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 phải được cung cấp đầy đủ dưới dạng biểu mẫu tương tác (e-Form). Biểu mẫu tương tác được xây dựng theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017.

Điều 15. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Đăng ký tài khoản:

a) Việc đăng ký tài khoản thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thực hiện trên Cổng Dịch vụ công tỉnh hoặc sử dụng danh tính điện tử do các tổ chức cung cấp định danh điện tử đã kết nối, tích hợp với Nền tảng trao đổi định danh điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã đăng ký.

2. Đăng nhập tài khoản:

a) Tổ chức, cá nhân truy cập vào địa chỉ Cổng Dịch vụ công, đăng nhập tài khoản và thực hiện xác thực điện tử người dùng.

b) Tổ chức, cá nhân đăng nhập và xác thực thành công trên Cổng Dịch vụ công để thực hiện gửi hoặc nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

3. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử:

a) Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

b) Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận nếu được tổ chức, cá nhân đồng ý sẽ được hệ thống thông tin lưu giữ và điền tự động trong các biểu mẫu điện tử, hồ sơ điện tử khi thực hiện các thủ tục hành chính lần sau theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

4. Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh:

a) Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa:

Thực hiện theo quy định tại Điều 19 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND.

b) Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công:

Cổng Dịch vụ công tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra tự động về mặt kỹ thuật hồ sơ điện tử của tổ chức, cá nhân. Nếu hồ sơ đã đủ các thành phần và bảo đảm về mặt kỹ thuật thì phản hồi tự động xác nhận tổ chức, cá nhân đã gửi thành công và thông báo về thời điểm tiếp nhận chính thức hồ sơ.

Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp đăng nhập Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và kiểm tra hồ sơ điện tử tổ chức, cá nhân gửi đến; phản hồi thông tin về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Nội dung kiểm tra hồ sơ theo quy định tại Khoản 2 Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, cấp mã hồ sơ thủ tục hành chính và xử lý hồ sơ theo quy trình quy định. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định, cán bộ, công chức, viên chức thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân đăng ký và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể một lần để công dân, tổ chức bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu.

Cán bộ, công chức, viên chức thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

Những thông tin, thành phần hồ sơ được nêu tại Điểm b Khoản này sau khi được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận và ghi nhận tính chính xác sẽ được lưu giữ tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

Thời điểm tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công được xác định là thời điểm hồ sơ điện tử đó được nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và thông báo hồ sơ hợp lệ. Nếu thời điểm hồ sơ điện tử nhập vào hệ thống ngoài giờ hành chính thì thời điểm tiếp nhận hồ sơ điện tử đến được tính là thời điểm bắt đầu từ ngày, giờ hành chính kế tiếp.

Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp tiếp nhận hồ sơ và cập nhật vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả bản điện tử (mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND) gửi vào Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân, đồng thời chuyển hồ sơ điện tử ngay cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ điện tử và

chuyển sau 16 giờ hàng ngày sẽ được tiếp nhận vào đầu giờ (từ 7 giờ 00 phút) ngày làm việc tiếp theo.

Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính:

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

b) Hình thức sửa đổi, bổ sung hồ sơ điện tử bao gồm:

Tổ chức, cá nhân bổ sung các tiêu chí, yêu cầu theo hướng dẫn, đề nghị của cơ quan có thẩm quyền; Các tiêu chí bổ sung được khai báo và gửi trực tiếp trên Cổng Dịch vụ công;

Việc sửa đổi, bổ sung thông tin, hồ sơ điện tử được lưu lại lịch sử sửa đổi và không làm thay đổi mã hồ sơ thủ tục hành chính.

6. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020.

7. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

8. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân:

a) Tổ chức, cá nhân có tài khoản để thực hiện các giao dịch trên Cổng Dịch vụ công thì được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại các cổng này.

b) Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng Dịch vụ công giúp lưu giữ các thông tin hoặc đường dẫn tới các thông tin theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

c) Các thông tin được lưu giữ tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng Dịch vụ công được phân tích tự động, hỗ trợ tổ chức, cá nhân tại khoản 4 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

d) Việc quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân thực hiện theo các quy định về quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 16. Quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan có thẩm quyền

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công theo quy định tại Khoản 4 Điều 15 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa các cấp chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (gửi kèm thông báo qua tin nhắn SMS).

1. Quy trình giải quyết hồ sơ hợp lệ:

a) Khi nhận được hồ sơ hợp lệ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin, quá trình xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của nhiều cơ quan, đơn vị có liên quan: Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp, xin ý kiến cùng giải quyết hồ sơ; Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

c) Sau khi hồ sơ được giải quyết, cơ quan có thẩm quyền chuyển kết quả giải quyết đến Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian quy định trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

d) Cán bộ một cửa thực hiện in Phiếu kiểm soát hồ sơ đính kèm vào hồ sơ đã giải quyết (kết xuất quá trình xử lý) theo quy định tại khoản 3 Điều 19 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND.

2. Quy trình giải quyết hồ sơ không hợp lệ hoặc không đáp ứng các điều kiện về TTHC:

Cơ quan có thẩm quyền soạn thảo văn bản nêu rõ lý do chuyển Bộ phận Một cửa gửi lại cho các tổ chức, cá nhân có liên quan, đồng thời cập nhật trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để thông báo cho tổ chức, cá nhân được biết.

Điều 17. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 21 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND.
2. Quy trình, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử phải được cập nhật vào Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và đảm bảo thống nhất với quy trình, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tiếp bên ngoài.
3. Khuyến khích các cơ quan có thẩm quyền số hóa thành phần hồ sơ, thực hiện quy trình xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoàn toàn trên môi trường điện tử.

Điều 18. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy

Thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Chương IV
KIỂM SOÁT VIỆC CUNG CẤP THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ

Điều 19. Lựa chọn nhóm thủ tục hành chính và thủ tục hành chính để thực hiện trên môi trường điện tử cung cấp trên Công Dịch vụ công

Công Dịch vụ công của tỉnh lựa chọn ưu tiên các thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử đáp ứng theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 20. Lập danh mục và cung cấp thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử

1. Hằng năm, cơ quan, đơn vị chuyên môn phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh rà soát thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm quy định tại Điều 19 và các tiêu chí lựa chọn quy định tại Điều 21 Nghị định 45/2020/NĐ-CP, đề xuất danh mục thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử, lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan, đối tượng chịu tác động và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xem xét, ra quyết định, trong đó xác định rõ thời gian, lộ trình thực hiện và việc xây dựng, vận hành, khai thác.

2. Các cơ quan có trách nhiệm bảo đảm điều kiện thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 19 Nghị định 45/2020/NĐ-CP có trách nhiệm rà soát, đánh giá về thủ tục hành chính theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và đánh giá các giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính điện tử.

Điều 21. Số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được số hóa và lưu thông tin, dữ liệu tại phần mềm Công Dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo thẩm quyền quản lý.

2. Phương thức số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ giấy sang điện tử đáp ứng theo Khoản 2 Điều 25 Nghị định 45/2020/NĐ-CP.

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được chuyển đổi từ bản giấy sang điện tử phải đáp ứng các yêu cầu theo Khoản 3 Điều 25 Nghị định 45/2020/NĐ-CP và có giá trị như văn bản giấy trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Chương V

NỘI DUNG TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

Điều 22. Tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích kết hợp đăng ký dịch vụ công trực tuyến

1. Việc nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 6 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 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 (sau đây viết tắt là Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg).

2. Nhân viên bưu chính sử dụng tài khoản công dân đã đăng ký trên Cổng dịch vụ công tỉnh để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

Điều 23. Trình tự tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích kết hợp đăng ký dịch vụ công trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký dịch vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, nhân viên bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ và nộp hồ sơ trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền qua Cổng dịch vụ công tỉnh.

2. Trình tự tiếp nhận hồ sơ của nhân viên bưu chính công ích:

a) Thực hiện theo quy định tại Khoản 3, khoản 4 Điều 15 Quy chế này.

b) Tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ, giấy tờ gốc qua đường bưu chính bằng thư đảm bảo hoặc liên hệ nhân viên bưu chính (bưu điện văn hóa xã, bưu điện huyện hoặc bưu điện tỉnh) để thực hiện nhận hồ sơ tại nhà; đồng thời gửi phí, lệ phí cấp dịch vụ công (nếu có) và lệ phí gửi trả kết quả qua đường bưu điện.

3. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích:

Cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, đối chiếu hồ sơ gốc của các tổ chức, công dân đảm bảo tính chính xác, thống nhất của hồ sơ và gửi trả kết quả cho nhân viên bưu chính công ích để chuyển đến địa chỉ cho tổ chức, cá nhân.

Chương VI

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

Điều 24. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền

1. Tiếp nhận và số hóa, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh đúng thời hạn, quy trình theo quy định của pháp luật.

2. Thường xuyên rà soát danh mục thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công so với danh mục thủ tục hành chính do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, đảm bảo thống nhất danh mục thủ tục hành chính.

3. Hằng năm, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề xuất danh mục thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử theo quy định tại khoản 1 Điều 22 Nghị định 45/2020/NĐ-CP, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

4. Niêm yết tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan danh mục thủ tục hành chính thực hiện và không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích, theo quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Cử cán bộ chuyên trách hoặc phụ trách công nghệ thông tin theo dõi quá trình vận hành của hệ thống, xử lý các sự cố thông thường về Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại đơn vị.

6. Thông báo ngay với Sở Thông tin và Truyền thông các trường hợp không xử lý được sự cố trên phần mềm, để có hướng dẫn cụ thể hoặc hỗ trợ trong quá trình xử lý.

7. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh trong phạm vi xử lý của đơn vị mình.

8. Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện kết nối, đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công trực tuyến, để hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong việc nộp hồ sơ trực tuyến và tra cứu tình trạng hồ sơ.

9. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

10. Hướng dẫn, tập huấn cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích về việc nhận, gửi hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích cho tổ chức, cá nhân.

11. Công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, Cổng thông tin điện tử của cơ quan để tổ chức, cá nhân có thể liên lạc trước, trong khi và sau khi gửi, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

12. Kết nối mạng thông tin liên lạc với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để phối hợp trong việc nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

13. Tổ chức thực hiện các thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Quy chế này; rà soát các quy định, TTHC thuộc phạm vi quản lý của mình để sửa đổi, bổ sung theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế cho phù hợp với phương thức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Điều 25. Trách nhiệm Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp các cơ quan có liên quan tham mưu giúp việc cho Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của tỉnh, trừ những thủ tục hành chính được nêu tại khoản 1 Điều 19 Nghị định 45/2020/NĐ-CP.

2. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền thực hiện hướng dẫn việc lập danh mục thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử theo quy định tại khoản 1 Điều 22 Nghị định 45/2020/NĐ-CP, tổng hợp và trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

3. Chủ trì phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan có liên quan thực hiện rà soát, đánh giá các thủ tục hành chính đang thực hiện trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 26. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

1. Tiếp nhận hồ sơ: Cam kết hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính, nộp đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định, hướng dẫn nộp đúng, không yêu cầu nộp các thành phần hồ sơ ngoài quy định và nhập hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công.

2. Trả kết quả: Cam kết trả trong tỉnh trong vòng 24 giờ sau khi có kết quả. Khi xảy ra trường hợp mất hồ sơ thì Bưu điện tỉnh sẽ bồi thường mọi chi phí và

lệ phí, cam kết liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để làm lại cho người dân, doanh nghiệp.

3. Thực hiện theo quy định tại Điều 15 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

4. Bố trí nhân viên đủ năng lực, trình độ cho việc tư vấn, hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi tiếp nhận hồ sơ.

Điều 27. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Tham mưu, giúp việc cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các nhiệm vụ:

a) Xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của địa phương.

b) Ban hành kế hoạch và chỉ đạo việc số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực, thuộc thẩm quyền giải quyết để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

c) Công khai danh mục và tổ chức việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương trên Cổng Dịch vụ công.

d) Chỉ đạo việc quản lý, bảo vệ, định kỳ kiểm tra, rà soát, tăng cường các biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa cấp tỉnh, bảo đảm hoạt động tin cậy, liên tục, an toàn, kịp thời khắc phục sự cố của hệ thống khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

đ) Ban hành kế hoạch truyền thông về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để thu hút tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đảm bảo hiệu quả.

e) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng và xử lý phù hợp đối với tập thể, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và thực hiện Quy chế này.

2. Công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh danh mục thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, theo quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Tích hợp, kết nối công khai thủ tục hành chính của tỉnh trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh. Công bố, công khai các phản ánh kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính và hành vi hành chính của các cá nhân, tổ chức.

4. Chủ trì, phối hợp cùng Sở, Ngành có liên quan thanh tra, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Phát hiện, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền kịp thời xử lý các hành vi vi phạm Quy chế này và các quy định khác về quản lý tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

6. Tiếp nhận thông tin phản ánh sự cố phát sinh của Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tính từ các cơ quan. Trong khoảng thời gian 04 giờ kể từ khi nhận được thông tin, sẽ phản hồi thông tin về thời gian khắc phục các sự cố (tùy thuộc vào độ phức tạp của sự cố), mạng truyền số liệu chuyên dùng, đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt. Hỗ trợ các đơn vị trong quá trình xử lý sự cố nếu có yêu cầu.

7. Định kỳ báo cáo 6 tháng đầu năm gửi chậm nhất vào ngày 20 tháng 6; Báo cáo năm gửi chậm nhất vào ngày 20 tháng 12 hằng năm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này.

Điều 28. Điều khoản thi hành

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Bình

PHỤ LỤC*(Kèm theo Quyết định số 66/2020/QĐ-UBND ngày 31/12/2020)*

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/
CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP
NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:..... /TTPVHCC (BPTNTKQ) , ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**Mã hồ sơ:**

(Mã QR code)

(Liên 1: Lưu tại Bộ phận Một cửa)/ (Liên 2: Giao cho công dân)

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Số lượng hồ sơ:(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:ngày

Thời gian nhận hồ sơ: giờ phút, ngày ... tháng ... năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: ... giờ.... phút, ngày.... tháng năm

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số: Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ*(Ký và ghi rõ họ tên)***NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ***(Ký và ghi rõ họ tên)**(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)***Ghi chú:**

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.