

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hòa Bình

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÒA BÌNH

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

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 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 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 247a ngày 27 tháng 6 năm 2019.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 12 tháng 7 năm 2019.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC - VPCP;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Hội đồng nhân dân tỉnh;
- Các Ban của HĐND tỉnh;
- Đại biểu HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ VN tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Chánh VP, các Phó CVP/UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Trung tâm TH&CB tỉnh;
- Báo Hòa Bình, Đài PT - TH tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT (Ng.70b).

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



Bùi Văn Cửu

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
HÒA BÌNH**

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

QUY CHẾ

**Quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công và
Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hòa Bình**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 21 /2019/QĐ-UBND
ngày 27 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hòa Bình.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với các Sở, Ban, Ngành; các cơ quan, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân và các doanh nghiệp có liên quan đến thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử trên địa bàn tỉnh Hòa Bình.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. *Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hòa Bình*: Là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh Hòa Bình để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

2. *Hệ thống tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ hành chính*: là Phần mềm phục vụ việc tra cứu thông tin về tình trạng hồ sơ hành chính của tổ chức, cá nhân. Đồng thời, phục vụ công tác theo dõi, chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan thông qua Cổng Dịch vụ công, máy tra cứu hồ sơ (kios), phần mềm tra cứu hồ sơ qua tin nhắn điện thoại (SMS) hoặc các hình thức phù hợp khác.

3. *Cổng Dịch vụ công*: tại địa chỉ <http://dichvucong.hoabinh.gov.vn> là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

4. *Bộ phận một cửa các cấp (bao gồm Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã)*: là đầu mối thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Điều 4. Các yêu cầu chung về Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hòa Bình

1. Bảo đảm tính thống nhất trong quá trình đầu tư, xây dựng để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Hòa Bình.

2. Bảo đảm khả năng tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình.

3. Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; tiếp nhận và nhập thông tin điện tử của hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện theo tất cả các cách thức quy định tại Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

4. Hỗ trợ xác thực thông tin công dân, doanh nghiệp thông qua việc kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp và các cơ sở dữ liệu khác liên quan; hỗ trợ việc nộp, thanh toán trực tuyến thuế, phí, lệ phí thông qua kết nối với cổng thanh toán tập trung của quốc gia hoặc các hệ thống thanh toán trực tuyến hợp pháp khác.

5. Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị đầu mối giải quyết thủ tục hành chính các cấp.

6. Cho phép tổ chức, cá nhân đánh giá tiến độ, chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

7. Chia sẻ thông tin về tình hình giải quyết thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ đã được xác thực và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa tới cơ sở dữ liệu của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

8. Các yêu cầu khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Mã hồ sơ thủ tục hành chính và mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính

Thực hiện theo Điều 19, Điều 20 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính

phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 6. Các hành vi bị cấm

1. Cản trở việc lựa chọn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
2. Cản trở hoặc ngăn cản trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu.
3. Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ thông điệp dữ liệu.
4. Tạo ra hoặc phát tán chương trình phần mềm làm rối loạn, thay đổi, phá hoại hệ thống điều hành hoặc có hành vi khác nhằm phá hoại hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
5. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

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

Điều 7. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Địa chỉ truy cập vào Cổng Dịch vụ công tỉnh Hòa Bình:

"<http://dichvucong.hoabinh.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 thì 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.

Điều 8. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến

Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cung cấp danh mục các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện trên hệ thống, nêu rõ mức độ của từng dịch vụ và có hướng dẫn sử dụng chi tiết. Các dịch vụ được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng. Hệ thống phải cung cấp thông tin tần suất sử dụng, số lượng hồ sơ đã được xử lý đúng hạn, quá hạn đối với từng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 trở lên.

Điều 9. Trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Đối với cơ quan giải quyết dịch vụ công trực tuyến: xây dựng quy trình nội bộ giải quyết cụ thể của từng thủ tục hành chính để thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 theo Danh mục thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật các dịch vụ công trực tuyến lên hệ thống kịp thời khi có

sự thay đổi, bảo đảm các dịch công trực tuyến hoạt động thông suốt, đúng quy định.

Điều 10. Hồ sơ thủ tục và thanh toán lệ phí (nếu có) khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3

a) Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc scan từ bản chính (không phải chứng thực) và gửi đính kèm với dịch vụ công đã chọn.

b) Khi đến cơ quan nhận kết quả tổ chức, cá nhân sẽ ký mẫu đơn, tờ khai và đối chiếu giấy tờ có liên quan đã được gửi trực tuyến với bản gốc.

c) Thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận một cửa các cấp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4

a) Mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ kèm theo thực hiện như mức độ 3, khuyến khích sử dụng chữ ký số, nếu chưa dùng chữ ký số thì ngoài việc nộp trực tuyến mức độ 3 phải gửi hồ sơ bằng dịch vụ bưu chính công ích;

b) Thanh toán lệ phí (nếu có) dịch vụ công mức độ 4 được thực hiện một trong các hình thức: Thực hiện thanh toán theo hướng dẫn trên hệ thống; qua dịch vụ của ngân hàng đến tài khoản của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính được công khai trên hệ thống và làm theo hướng dẫn; hoặc thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích.

Điều 11. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả đối với hồ sơ nộp trực tuyến

1. Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến

a) Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định tại bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan đã được công bố. Trường hợp các dịch vụ công trực tuyến liên quan đến nhiều cơ quan giải quyết, cơ quan đầu mối tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan để giải quyết nhưng phải đảm bảo thời gian xử lý của từng cơ quan theo quy định đã niêm yết công khai;

b) Khuyến khích các cơ quan thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm thời gian thực hiện, giải quyết các thủ tục hành chính so với thời gian quy định khi tiếp nhận hồ sơ đăng ký dịch vụ công trực tuyến của các tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Hình thức trả kết quả

a) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận một cửa các cấp hoặc được trả thông qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Được thực hiện một trong các hình thức: thực hiện trực tuyến hoặc thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp phí, lệ phí (nếu có) nhưng cơ quan thực hiện thủ tục hành chính không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đó có trách nhiệm hoàn trả phí, lệ phí mà tổ chức, cá nhân đã nộp. Trường hợp cơ quan đã giải quyết nhưng người yêu cầu 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 **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC SỬ DỤNG HỆ THỐNG** **THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

Điều 12. Nguyên tắc quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử triển khai tại các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính bắt buộc phải đảm bảo khả năng đồng bộ, liên thông dữ liệu trong hệ thống chung của tỉnh.
2. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực được triển khai trên hệ thống để tổ chức thực hiện.
3. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên hệ thống.
4. Hệ thống phải đáp ứng việc cập nhật hàng ngày tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của từng đơn vị cụ thể lên Cổng thông tin điện tử Chính phủ, Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công tỉnh Hòa Bình.
5. Tạo thuận lợi và giảm thời gian, chi phí cho tổ chức, cá nhân thực hiện giải quyết thủ tục hành chính; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết hồ sơ; công khai, minh bạch thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 13. Tổ chức Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử triển khai tại các cơ quan để giải quyết thủ tục hành chính được tổ chức theo mô hình quản lý, 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 các cấp đến các phòng, ban chuyên môn của một cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau.
3. Bộ phận một cửa các cấp thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Quyết định số 648/QĐ-UBND ngày 23 tháng 3 năm 2019 của Ủy

ban nhân dân tỉnh Hòa Bình về việc ban hành Quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hòa Bình.

Điều 14. Tra cứu tình trạng hồ sơ

1. Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ hành chính của tỉnh bao gồm:
 - a) Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <http://dichvucong.hoabinh.gov.vn>.
 - b) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS) điện thoại.
 - c) Tra cứu trực tiếp tại bộ phận một cửa của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.
2. Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ hành chính trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến từ các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.
3. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hành chính bằng cách nhập mã số hồ sơ (*in sẵn trên biên nhận hồ sơ*) và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

Chương IV

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

Điều 15. Các cơ quan hành chính nhà nước trong việc quản lý, sử dụng hệ thống

1. Căn cứ vào Quy chế này và các quy định có liên quan, các cơ quan hành chính nhà nước phải niêm yết công khai quy trình nộp, giải quyết hồ sơ trực tuyến và một cửa điện tử liên thông tại Bộ phận một cửa các cấp và trên Cổng Dịch vụ công đúng quy định.
2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo cán bộ, công chức ứng dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hòa Bình vào xử lý công việc. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ hành chính tại cơ quan, đơn vị thông qua hệ thống nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.
3. Đảm bảo tất cả các hồ sơ hành chính của các tổ chức, cá nhân được tiếp nhận và giải quyết thông qua hệ thống theo đúng quy định.
4. Thường xuyên rà soát các quy trình thủ tục hành chính, của cơ quan, đơn vị khi có sửa đổi, bổ sung các quy trình thủ tục hành chính phải cập nhật kịp thời lên hệ thống phục vụ tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng đúng quy định.
5. Quản lý và bảo vệ thông tin của các tổ chức, cá nhân bao gồm: Thông tin tài khoản đăng ký, thông tin hồ sơ; chỉ được phép cung cấp, chia sẻ cho bên thứ 3 có thẩm quyền trong trường hợp pháp luật có quy định hoặc có sự đồng ý của tổ chức, cá nhân đó.

6. Thường xuyên tuyên truyền, giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị để các tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng.

Điều 16. Cán bộ, công chức, viên chức sử dụng hệ thống

1. Sử dụng hệ thống trong việc tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đối với tất cả các hồ sơ thủ tục hành chính theo đúng quy định.

2. Quản lý tài khoản đã được cấp để thực hiện nhiệm vụ đúng quy trình, thời gian theo quy định; bảo mật thông tin tài khoản của cá nhân, thông tin của hệ thống và thông tin của các tổ chức, cá nhân.

3. Nghiêm cấm hành vi phát tán virus, mã độc hoặc gây cản trở hoạt động, làm ảnh hưởng đến hệ thống dưới mọi hình thức.

4. Cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin của đơn vị có trách nhiệm đầu mối thông tin hỗ trợ kỹ thuật, theo dõi tình hình sử dụng hệ thống của đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao; hướng dẫn cán bộ, công chức sử dụng hệ thống tại đơn vị đảm bảo vận hành hiệu quả.

5. Máy tính của cán bộ, công chức, quản trị viên có tài khoản tham gia vào quy trình nghiệp vụ xử lý hồ sơ của cơ quan đơn vị trên hệ thống phải được trang bị phần mềm diệt virus bản quyền.

Điều 17. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc sử dụng hệ thống

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả trực tuyến thông qua hệ thống Cổng Dịch vụ công (có thể tải các mẫu đơn, mẫu tờ khai và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu); hoặc trực tiếp tại Bộ một cửa các cấp.

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

3. Tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hành chính theo quy định tại Điều 13 của Quy chế này.

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

Chương V

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 18. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại trên hệ thống để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính bằng các hình thức sau:

- a) Thông qua hộp thư điện tử;
- b) Thông qua số điện thoại trên hệ thống;
- c) Thông qua chuyên mục "Hỏi đáp" trên hệ thống;
- d) Gửi trực tiếp bằng văn bản.

Điều 19. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Đối với phản ánh, kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân, trong thời gian 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Đảm bảo hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử ổn định và kết nối thông suốt, phục vụ tốt việc vận hành ổn định 24h/24h hàng ngày trên mạng Internet.
2. Tham mưu kế hoạch chỉnh sửa, nâng cấp hệ thống đảm bảo tính ổn định nhằm đáp ứng nhu cầu công việc của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.
3. Tổ chức tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên Cổng/trang thông tin điện tử về các hoạt động và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống.
4. Tổng hợp, các vướng mắc liên quan đến hệ thống và các đề nghị nâng cấp, sửa đổi hệ thống, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo.
5. Hàng năm, căn cứ vào nhu cầu, xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp hệ thống và hạ tầng kỹ thuật liên quan đến công tác triển khai, nhân rộng hệ thống cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.
6. Chủ động, phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc cấu hình kịp thời, đầy đủ các thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận một cửa các cấp vào Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử các cấp ngay sau khi có quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh.
7. Theo dõi, rà soát, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện Quy chế này và tổng hợp kết quả triển khai Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử trên địa bàn tỉnh báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Điều 21. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện cơ chế một

cửa, một cửa liên thông trên Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hòa Bình.

Điều 22. Sở Nội vụ

1. Đưa nội dung ứng dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hòa Bình vào quy chế thi đua về cải cách hành chính, bình xét thi đua khen thưởng hàng năm.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đánh giá kết quả vận hành, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các cơ quan, đơn vị.

Điều 23. Các Sở, Ban, Ngành

1. Chỉ đạo, đơn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này thuộc phạm vi chức năng quản lý của cơ quan, đơn vị, chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị; quản lý sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 15, Điều 16 của Quy chế này.

2. Thường xuyên rà soát các quy trình thủ tục hành chính, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cập nhật, sửa đổi, bổ sung các quy trình thủ tục hành chính trên hệ thống phần mềm và niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh khi có sự thay đổi, điều chỉnh; Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm quy định trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các quy định tại Quy chế này; có giải pháp nâng cao tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Định kỳ hằng quý, năm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử lồng ghép trong báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 24. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

1. Chỉ đạo, đơn đốc các phòng, đơn vị trực thuộc, UBND cấp xã triển khai thực hiện Quy chế này thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương, chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị; quản lý sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 15, Điều 16 của Quy chế này.

2. Niêm yết công khai quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến và một cửa điện tử liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã theo quy định; phân công cán bộ kỹ thuật thực hiện việc quản lý các tài khoản đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị mình; Kịp thời chấn chỉnh và xử lý

ng nghiêm đối với các trường hợp vi phạm quy định trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các quy định tại Quy chế này; có giải pháp nâng cao tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của địa phương và công chức thuộc thẩm quyền quản lý trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

4. Định kỳ hằng quý, năm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử lồng ghép trong báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 25. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Hàng năm, Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ dựa trên kết quả công khai thủ tục và xử lý hồ sơ hành chính trên hệ thống của tỉnh để đánh giá xếp hạng việc ứng dụng, thực hiện của các đơn vị. Trên cơ sở đó, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thủ tục hành chính có thành tích xuất sắc trong việc tuân thủ và thực hiện Quy chế này sẽ được xem xét khen thưởng theo quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, cán bộ, công chức, viên chức không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ hoặc có hành vi vi phạm các điều khoản trong Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 26. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc, phát sinh; đề nghị các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

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



Bùi Văn Cửu