

Số: 55 /2019/QĐ-UBND

Tây Ninh, ngày 21 tháng 8 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động Cổng dịch vụ công trực tuyến,
Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng hành chính công
trên địa bàn tỉnh Tây Ninh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH

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

Để thực hiện Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12 tháng 3 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 ngày 11 tháng 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,

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 23/TTr-STTTT ngày 09 tháng 5 năm 2019.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động Cổng dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng hành chính công trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày tháng năm 2019. Quyết định này thay thế Quyết định số 60/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 11 năm 2014 của UBND tỉnh ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; 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:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Vụ Pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục kiểm tra văn bản QPPL – BTP;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- TT: TU, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Như điều 3;
- Sở Tư pháp;
- Trung tâm Công báo Tin học tỉnh;
- Lưu: VT VP ĐDBQH, HĐND và UBND tỉnh.

25

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT CHỦ TỊCH



Nguyễn Thanh Ngọc

QUY CHẾ

**Hoạt động Cổng Dịch vụ công trực tuyến,
Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng hành chính công
trên địa bàn tỉnh Tây Ninh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 33/2019/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm
2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về mô hình, tổ chức cách thức quản lý, vận hành và sử dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng hành chính công trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành của tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã) và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Tây Ninh là điểm truy cập thống nhất của tỉnh tới các dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã.

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

3. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến là cơ quan tiếp nhận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng (sau đây gọi tắt là cơ quan cung cấp dịch vụ).

4. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công, 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.

5. Dịch vụ bưu chính công ích phục vụ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính là việc doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chuyển phát hồ sơ từ tổ chức, cá nhân đến cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền của cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính yêu cầu tổ chức, cá nhân được ủy quyền, không cần phải có mặt trực tiếp để giải quyết.

6. Dịch vụ bưu chính công ích phục vụ trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính là việc doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện chuyển phát Kết quả giải quyết thủ tục hành chính (là các quyết định hành chính, giấy chứng nhận, giấy phép, văn bằng, chứng chỉ và các hình thức khác mà theo quy định của pháp luật, cơ quan có thẩm quyền phải cấp cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết thủ tục hành chính) từ cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền của cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính đến tổ chức, cá nhân đối với những thủ tục hành chính yêu cầu tổ chức, cá nhân được ủy quyền, không cần phải có mặt trực tiếp để giải quyết.

7. Cổng hành chính công tỉnh Tây Ninh là cổng giao tiếp giữa đối tượng thực hiện TTHC với cơ quan nhà nước qua mạng xã hội zalo.

8. Hồ sơ là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

9. Hồ sơ hành chính điện tử là hồ sơ được tạo ra, được gửi đi, được nhận, được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.

10. Biểu mẫu điện tử không tương tác là biểu mẫu của thủ tục hành chính (mẫu đơn, mẫu tờ khai) được định dạng và lưu trữ dưới dạng tệp tin điện tử để tải về và điền thông tin.

11. Biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form) là biểu mẫu hồ sơ của thủ tục hành chính được thể hiện dưới dạng ứng dụng máy tính (thông thường dưới dạng ứng dụng trên Web) để người sử dụng cung cấp, trao đổi dữ liệu với ứng dụng dịch vụ công trực tuyến. Biểu mẫu điện tử tương tác phải bao gồm tối thiểu các trường thông tin quy định tại biểu mẫu của thủ tục hành chính (mẫu đơn, mẫu tờ khai). Biểu mẫu điện tử tương tác thực hiện việc thu thập dữ liệu theo yêu cầu của thủ tục hành chính dưới một định dạng thống nhất cho cơ quan cung cấp dịch vụ. Các dữ liệu này được quản lý trong cơ sở dữ liệu của ứng dụng dịch vụ công trực tuyến.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện

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 cơ quan có thẩm quyền.
2. Ưu tiên giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được nộp trực tuyến qua mạng (đối với những thủ tục có cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4).
3. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử.
4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng phương thức có căn cứ thông tin từ hệ thống phần mềm một cửa điện tử.
5. Sử dụng thông tin từ hồ sơ điện tử có sẵn trên hệ thống để giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính, giảm bớt thành phần hồ sơ cần nộp khi thực hiện giao dịch.
6. Việc sử dụng hệ thống phải thực hiện đầy đủ các quy định về an toàn an ninh thông tin như: bảo đảm các yêu cầu kỹ thuật về an toàn dữ liệu; ngăn chặn, phòng chống virus xâm nhập vào hệ thống; ngăn chặn, phòng chống việc xâm nhập trái phép vào hệ thống này và các hệ thống khác tại trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh

Điều 5. Mô hình, tổ chức của Cổng Dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng hành chính công tỉnh Tây Ninh

1. Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử triển khai tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung với cơ sở dữ liệu được dùng chung đặt tại Trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh.
2. Việc kết nối, khai thác, sử dụng được thực hiện trên môi trường mạng gồm: mạng diện rộng (WAN) của tỉnh; mạng Truyền số liệu chuyên dùng dành cho các cơ quan Đảng và Nhà nước (mạng TSLCD) và Internet. Dữ liệu được liên thông, luân chuyển khép kín từ Bộ phận Một cửa đến các phòng ban chuyên môn trong hệ thống.
3. Mỗi cán bộ công chức trong quy trình xử lý thủ tục hành chính sẽ được giao một tài khoản (tên đăng nhập và mật khẩu) để đăng nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử để xử lý công việc. Việc đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử được thực hiện thống kê trực tiếp vào từng tài khoản này.

4. Công hành chính công tỉnh Tây Ninh được thực hiện trên mạng xã hội zalo. Các đối tượng cần nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và cán bộ phụ trách tiếp nhận hồ sơ của các cơ quan nhà nước sẽ đăng nhập vào zalo và tìm kiếm “Công hành chính công tỉnh Tây Ninh”, sau đó chọn “Quan tâm” để tiến hành thực hiện nộp và giải quyết THCC.

Chương II

HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 6. Yêu cầu đối với các mức độ của dịch vụ công trực tuyến

1. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 phải cung cấp đầy đủ các thông tin cơ bản sau:

- a) Tên thủ tục hành chính;
- b) Trình tự thực hiện;
- c) Cách thức thực hiện;
- d) Thành phần, số lượng hồ sơ;
- đ) Thời hạn giải quyết;
- e) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính;
- g) Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính;
- h) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: ghi rõ kết quả cuối cùng của việc thực hiện thủ tục hành chính;
- i) Thông tin nếu có về mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính, mẫu kết quả thực hiện thủ tục hành chính, yêu cầu, điều kiện, phí, lệ phí;
- k) Hình thức nhận hồ sơ, trả kết quả (trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính, qua môi trường mạng);
- l) Văn bản quy phạm pháp luật quy định trực tiếp về thủ tục hành chính, quyết định công bố thủ tục hành chính.

2. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau:

- a) Cung cấp đầy đủ thông tin cơ bản như dịch vụ công trực tuyến mức độ 1;
- b) Cung cấp đầy đủ các biểu mẫu điện tử không tương tác và cho phép người sử dụng tải về để khai báo sử dụng;
- c) Hồ sơ in từ biểu mẫu điện tử không tương tác sau khi khai báo theo quy định được chấp nhận như đối với hồ sơ khai báo trên các biểu mẫu giấy thông thường.

3. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau:

a) Đáp ứng các yêu cầu của dịch vụ công trực tuyến mức độ 2;

b) Các biểu mẫu của dịch vụ được cung cấp đầy đủ dưới dạng biểu mẫu điện tử tương tác để người sử dụng thực hiện được việc khai báo thông tin, cung cấp các tài liệu liên quan (nếu có) dưới dạng tệp tin điện tử đính kèm và gửi hồ sơ trực tuyến tới cơ quan cung cấp dịch vụ;

c) Hồ sơ hành chính điện tử được sắp xếp, tổ chức, lưu trữ trong cơ sở dữ liệu của ứng dụng dịch vụ công trực tuyến để bảo đảm khả năng xử lý, tra cứu, thống kê, tổng hợp, kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu của các hệ thống ứng dụng liên quan;

d) Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng;

đ) Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan cung cấp dịch vụ hoặc qua dịch vụ bưu chính.

4. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau:

a) Đáp ứng các yêu cầu của dịch vụ công trực tuyến mức độ 3;

b) Cung cấp chức năng thanh toán trực tuyến để người sử dụng thực hiện được ngay việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) qua môi trường mạng;

c) Việc trả kết quả cho người sử dụng có thể được thực hiện trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp. Kết quả dưới dạng điện tử của dịch vụ công trực tuyến có giá trị pháp lý như đối với kết quả truyền thống theo quy định về kết quả điện tử của cơ quan chuyên ngành. Việc trả kết quả trực tuyến được thực hiện theo sự thống nhất của người sử dụng và cơ quan cung cấp dịch vụ qua một hoặc nhiều hình thức sau: thông báo trên cổng thông tin điện tử có dịch vụ công trực tuyến; gửi qua chức năng trả kết quả của dịch vụ công trực tuyến; gửi qua thư điện tử của người sử dụng. Khuyến khích gửi kết quả qua các kênh giao tiếp điện tử khác như: tin nhắn trên điện thoại di động, dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng.

Điều 7. Đảm bảo thông tin được cung cấp về các thủ tục hành chính được công bố trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến

Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải thực hiện việc đảm bảo thông tin được cung cấp về các thủ tục hành chính được công bố trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến, cụ thể như sau:

1. Thường xuyên thực hiện rà soát nội dung, thông tin các thủ tục hành chính được công bố của ngành mình, đảm bảo các thủ tục hành chính phải đáp ứng tối thiểu ở mức cung cấp dịch vụ công mức độ 2.

2. Kịp thời cập nhật nội dung, thông tin khi có sự thay đổi trong quá trình rà soát, công bố lại bộ thủ tục hành chính của ngành.

Điều 8. Đảm bảo việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ được nộp trực tuyến đối với những thủ tục hành chính được công bố có cung cấp dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4

1. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải rà soát, thiết lập việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến ngay sau khi có Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành.

2. Hồ sơ được nộp trực tuyến phải được tiếp nhận và xử lý sau khi nhận được hồ sơ điện tử đáp ứng đủ yêu cầu theo quy định, không được chờ hồ sơ giấy mới xử lý, hồ sơ giấy được tổ chức, cá nhân cung cấp để so khớp hồ sơ điện tử khi thực hiện nhận kết quả, đảm bảo tổ chức, cá nhân chỉ cần đến Bộ phận Một cửa tối đa một lần sau khi đã nộp hồ sơ trực tuyến thành công.

Chương III

HOẠT ĐỘNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ VÀ CÔNG HÀNH CHÍNH CÔNG

Điều 9. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp tỉnh

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công;

b) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của cơ quan mình, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại cơ quan chuyên môn cấp tỉnh.

2. Tại cấp huyện

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện.

3. Tại cấp xã

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện được giao tiếp nhận hồ sơ tại cấp xã.

4. Căn cứ vào đặc thù và yêu cầu quản lý, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ quyết định các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa quy định tại các Khoản 1, 2 và 3 Điều này nhưng phải thực hiện theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, bao gồm các trường hợp:

a) Thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật;

b) Thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá.

Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới tổ chức, cá nhân của Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 11 Quy chế này.

3. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến qua Cổng hành chính công của tỉnh: khi tổ chức, cá nhân cần thực hiện thủ tục hành chính, chỉ cần chuẩn bị hồ sơ đầy đủ theo yêu cầu, chụp lại và gửi qua Cổng hành chính công của tỉnh trên Zalo. Sau khi hồ sơ đã được giải quyết xong, tổ chức, cá nhân sẽ nhận được thông báo. Để nhận kết quả, tổ chức, cá nhân mang theo hồ sơ gốc đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để đối chứng, nhận kết quả và đóng lệ phí (nếu có).

Những loại thủ tục được thực hiện qua Cổng hành chính công của tỉnh gồm: thủ tục đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, đăng ký lập hộ kinh doanh, thay đổi nội dung đăng ký thuế, thủ tục cấp phiếu lý lịch tư pháp và những thủ tục phát sinh theo thực tế.

4. 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 trực tuyến của tỉnh, hệ thống tin nhắn SMS (Tổng đài 7039), Hệ thống mạng xã hội Zalo hoặc bằng cách quét mã QR Code (Zalo, Kiosk tại Bộ phận Một cửa, ...).

5. 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.

6. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 12 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 11. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 10 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. 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 trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 3 Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 12. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, 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.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành Phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ Điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính cập nhật thông tin lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và chọn hủy hồ sơ bên cạnh việc trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) 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 nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông.

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết.

b) Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền ngay sau khi nhận được hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử mà không cần phải chờ hồ sơ giấy chuyển đến, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

7. Các hồ sơ quy định tại các khoản 1 và khoản 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ Điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

8. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa Điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

9. Chỉ được cập nhật tình trạng xử lý hồ sơ sau khi đã thực hiện xong nhiệm vụ, có kết quả trả ra cho bộ phận xử lý kế tiếp trong quy trình xử lý.

Điều 13. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thì Bộ phận Một cửa phải thực hiện việc kết thúc hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN THAM GIA

CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN, HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ VÀ CÔNG HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA TỈNH

Điều 14. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã

1. Đưa Hệ thống thông tin một cửa điện tử vào sử dụng, thực hiện cập nhật, lưu trữ hồ sơ điện tử đối với tất cả hồ sơ thủ tục hành chính (sử dụng hồ sơ điện tử được nộp trực tuyến, quét hồ sơ giấy) để đảm bảo việc phục vụ công tác giám sát của lãnh đạo, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan. Tăng cường việc xử lý hồ sơ điện tử ngay sau khi nhận được mà không cần phải chờ hồ sơ giấy

chuyển đến. Chịu trách nhiệm về độ chính xác của các thông tin trong hồ sơ điện tử sau khi xử lý và chuyển tiếp cho bộ phận kế tiếp.

2. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện hoàn thiện, chuẩn hóa, tích hợp các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 theo danh sách dưới đây trong năm 2019 và thực hiện cho các năm tiếp theo theo danh mục được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt:

a) Dịch vụ công về Giao thông vận tải: Nhóm dịch vụ công lĩnh vực vận tải đường bộ trong nước; Dịch vụ Đổi Giấy phép lái xe; cấp giấy phép lái xe quốc tế.

b) Dịch vụ công về Y tế: Nhóm dịch vụ về An toàn thực phẩm; Nhóm dịch vụ về Quản lý trang thiết bị y tế.

c) Dịch vụ công về Tư pháp: Nhóm dịch vụ công lĩnh vực hộ tịch.

d) Dịch vụ công về Công Thương: Nhóm dịch vụ công cấp giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa; dịch vụ xác nhận khai báo hóa chất nhập khẩu.

đ) Dịch vụ công về Tài nguyên và môi trường: Đăng ký biến động quyền sử dụng đất và quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất.

e) Nhóm dịch vụ công do một số tổ chức cung ứng dịch vụ công cung cấp: cấp điện; cấp nước.

Ngoài những nhóm dịch vụ nêu trên, các đơn vị có thể bổ sung các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 có đối tượng thực hiện, số lượng hồ sơ lớn, liên quan tới cá nhân, tổ chức để tích hợp lên Cổng dịch vụ công.

3. Xây dựng quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng hành chính công Tây Ninh tại địa phương, đơn vị mình, đảm bảo việc vận hành liên tục và thông suốt.

4. Thường xuyên theo dõi kiểm tra, giám sát tình hình xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử để kịp thời phát hiện và giải quyết các vấn đề vướng mắc, tồn tại để đảm bảo thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

5. Bố trí nhân sự phụ trách công nghệ thông tin để kịp thời thực hiện cập nhật thông tin người dùng vào tài khoản trong quy trình xử lý khi có sự thay đổi người dùng. Nhân sự công nghệ thông tin của UBND huyện chịu trách nhiệm thực hiện cho cả các phòng chuyên môn, UBND cấp xã trên địa bàn huyện. Khi có phát sinh quy trình thủ tục hành chính hoặc khi có sự thay đổi trong quy trình thủ tục hành chính thì nhân sự công nghệ thông tin của sở, ngành tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện cập nhật cho ngành mình.

6. Thường xuyên thực hiện rà soát, tham mưu UBND tỉnh ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết thủ tục hành chính. Cập

nhật quy trình điện tử và các thông tin liên quan cho từng thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho cả cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã ngay sau khi có Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành.

7. Kịp thời liên hệ với nhân sự phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị, hoặc đơn vị triển khai hoặc Sở Thông tin và Truyền thông để khắc phục, giải quyết các sự cố, vấn đề phát sinh.

8. Định kỳ báo cáo về kết quả ứng dụng, khó khăn, vướng mắc, ý kiến góp ý nâng cấp Công Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử và các ý kiến góp ý cần hiệu chỉnh đối với quy chế này vào ngày 15 tháng cuối của quý.

Điều 15. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung Công Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử trên địa bàn tỉnh, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo đường truyền kết nối thông suốt và liên tục phục vụ tốt việc vận hành, sử dụng. Tổ chức sao lưu dữ liệu, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, an toàn và bảo mật.

2. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ triển khai các biện pháp kỹ thuật để kết nối chia sẻ dữ liệu giữa Công Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa cấp tỉnh với Công Dịch vụ công quốc gia.

3. Phối hợp với các sở, ban, ngành có liên quan thực hiện kết nối liên thông dữ liệu giữa hệ thống của ngành với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh để đáp ứng nhu cầu trong công tác quản lý và giảm tải bớt lượng công việc của các bộ phận có liên quan.

4. Thường xuyên, kịp thời nâng cấp, bổ sung các tính năng tiện ích cho hệ thống để đáp ứng yêu cầu phục vụ công tác chỉ đạo điều hành, thực hiện nghiệp vụ chuyên môn và có khả năng sử dụng chung Hệ thống xác thực của Công Dịch vụ công quốc gia.

5. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc sử dụng Công Dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng hành chính công trên địa bàn tỉnh. Đưa kết quả giải quyết hồ sơ, sử dụng Công Dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng hành chính công vào đánh giá điểm cải cách hành chính và điểm ứng dụng công nghệ thông tin đối các đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh.

6. Chủ trì trong công tác tuyên truyền về vai trò, khả năng phục vụ của Công Dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng

hành chính công trên địa bàn tỉnh.

7. Lập đường dây nóng hỗ trợ kỹ thuật cho người sử dụng; thường trực tiếp nhận những đề xuất, góp ý trong quá trình vận hành, sử dụng hệ thống một cửa điện tử.

8. Tổng hợp thông tin, ý kiến góp ý của các đơn vị để đề xuất hiệu chỉnh, nâng cấp Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử, bổ sung, sửa đổi Quy chế này để đảm bảo phù hợp với các quy định khác và điều kiện thực tế tại địa phương.

Điều 16. Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh

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

2. Chủ trì xây dựng bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính và công khai trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Tiếp nhận và trả lời ý kiến trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Tổ chức thực hiện

Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề vướng mắc phát sinh cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan đơn vị phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KS. CHỦ TỊCH
DÂN PHỐ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thanh Ngọc