

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và
Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Sơn La

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SƠN LA

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

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

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

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

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

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

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số Quy định của Nghị định 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;

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

Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 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 941/TTr-STTTT ngày 26/7/2019.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 25 tháng 8 năm 2019, thay thế Quyết định số 2167/QĐ-UBND ngày 09/8/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành Quy định quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống phần mềm một cửa trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Sơn La và Quyết định số 2556/QĐ-UBND ngày 02/10/2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tổ chức quản lý, cung cấp và sử dụng Công dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 tỉnh Sơn La.

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

Nơi nhận: *Ưm*

- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Thường trực tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các PCT. UBND tỉnh;
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- Vụ pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- Các tổ chức đoàn thể tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, KGVX, 05 bản.

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



Phạm Văn Thủy

QUY CHẾ

**Hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin
một cửa điện tử tỉnh Sơn La**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 31 /2019/QĐ-UBND ngày 11/8/2019
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Sơn La.

2. Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là cơ quan thực hiện thủ tục hành chính); Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã; cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 2. 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 Sơn La* (sau đây viết tắt là 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, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc tỉnh; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công của tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. *Cổng Dịch vụ công tỉnh Sơn La* (sau đây viết tắt là Cổng Dịch vụ công) là cổng truy cập duy nhất, tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Sơn La trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử liên thông.

3. *Các hệ thống thông tin hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính* trong quy chế này được hiểu là Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công tỉnh Sơn La.

4. *Dịch vụ công trực tuyến* là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng theo quy định tại Điều 3, Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước.

5. *Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến* là các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Sơn La có thẩm quyền tiếp nhận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng theo quy định của pháp luật (sau đây viết tắt là cơ quan cung cấp dịch vụ).

6. *Người sử dụng* là các tổ chức, cá nhân sử dụng Cổng Dịch vụ công và dịch vụ công trực tuyến để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ để phục vụ cho yêu cầu của tổ chức, cá nhân đó.

7. *Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả (TN&TKQ)* là cán bộ, công chức, viên chức được người đứng đầu các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh/cấp huyện cử đến Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp để thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển hồ sơ (bao gồm cả hồ sơ giấy nộp trực tiếp hoặc hồ sơ điện tử nộp trực tuyến) giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị đó.

Điều 3. Tên miền truy cập hệ thống

1. Cổng Dịch vụ công tỉnh Sơn La có tên miền truy cập là <http://dichvucong.sonla.gov.vn>.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử có tên miền truy cập là <http://motcua.sonla.gov.vn/tencoquanviettat> (đối với các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh) và <http://motcua.sonla.gov.vn/tenhuyen> (đối với các cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện).

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử

1. Việc quản lý, vận hành, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử được tiến hành nghiêm túc, thường xuyên; các thông tin được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công được cập nhật đúng, đủ, rõ ràng và kịp thời, liên tục dựa trên các quy định hiện hành. Các thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện cho việc sử dụng.

2. Các dịch vụ công trực tuyến do các cơ quan, đơn vị cung cấp, phải được tiếp nhận, giải quyết trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh (ngoài các dịch vụ công trực tuyến do các Bộ, ngành triển khai trên địa bàn tỉnh, thì các dịch vụ công trực tuyến nằm ngoài phạm vi cung cấp tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh đều không được công nhận là dịch vụ công trực tuyến của tỉnh).

3. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử phải đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày, có thể truy cập mọi lúc trên mạng Internet.

Điều 5. Kết nối, chia sẻ thông tin

1. Cổng Dịch vụ công tỉnh Sơn La phải tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh đã có và Hệ thống

các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 do các Bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

2. Các phần mềm phục vụ công tác chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông khi đầu tư xây dựng hoặc đã được đầu tư xây dựng trước đó bắt buộc phải có giải pháp, đảm bảo khả năng tích hợp với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Đồng thời, đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ cho việc tra cứu, thống kê và đảm bảo an toàn thông tin.

3. Các cơ quan, đơn vị có nhu cầu xây dựng mới, nâng cấp, mở rộng hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 phải được sự chấp thuận của Ủy ban nhân dân tỉnh (*trình qua Sở Thông tin và Truyền thông*).

4. Các thiết bị phục vụ ứng dụng hệ thống khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo chất lượng và tương thích với hệ thống đã triển khai nhằm khai thác các thông tin liên quan.

Điều 6. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Sơn La theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29/6/2006 và Điều 9 Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005.

Chương II

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

Điều 7. Thông tin chủ yếu trên Cổng Dịch vụ công

1. Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến chia theo 3 cấp chính quyền: cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

2. Danh mục các dịch vụ công, các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và mức độ của dịch vụ công của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính. Các dịch vụ công được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng. Đối với mỗi dịch vụ công, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ các bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và trách nhiệm của mỗi bên có liên quan, trong đó quy định rõ nội dung chi tiết để thực hiện thủ tục hành chính gồm: trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời gian giải quyết; đối tượng thực hiện; cơ quan giải quyết thủ tục; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (nếu có); căn cứ pháp lý.

3. Tên mỗi dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến được đặt đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng được quy định trong danh mục thủ tục hành chính được công bố theo Quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 8. Các chức năng hỗ trợ trên Cổng Dịch vụ công

1. Cổng Dịch vụ công cho phép tìm kiếm, tra cứu thủ tục hành chính, thông tin chi tiết về từng thủ tục hành chính, thông tin về thành phần hồ sơ và thực trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Chức năng cung cấp dịch vụ bưu chính công ích: cung cấp chức năng cho phép người sử dụng đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu nộp hồ sơ và nhận kết quả thủ tục hành chính qua đường bưu chính.

3. Chức năng đánh giá trực tuyến dành cho cá nhân, tổ chức để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thông qua Phiếu đánh giá dạng điện tử.

4. Các chức năng khác theo quy định tại Khoản 2 Điều 16 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Điều 9. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công

1. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Cơ quan cung cấp dịch vụ công có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật trong quá trình xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

b) Mỗi dịch vụ công trực tuyến được gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng; công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.

c) Các cơ quan cung cấp dịch vụ giải quyết các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhanh chóng, chính xác, thuận lợi, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân; tuyệt đối không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.

d) Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân.

đ) Các dịch vụ công trực tuyến do các cơ quan, đơn vị cung cấp, phải được tiếp nhận, giải quyết trên Cổng Dịch vụ công.

e) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn, bảo mật và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh Sơn La.

2. Quy trình xây dựng và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thực hiện theo Điều 21 Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

3. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công

a) Các cơ quan cung cấp dịch vụ công căn cứ hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông thường xuyên chủ động thực hiện việc rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; sau khi Quyết định công bố thủ tục hành

chính mới, thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung của cấp có thẩm quyền được ban hành để xác định và đăng ký danh mục, mức độ của từng dịch vụ công trực tuyến do đơn vị cung cấp với Sở Thông tin và Truyền thông đảm bảo 100% đạt từ mức độ 2 trở lên. Đối với thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, cơ quan cung cấp dịch vụ phải xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo nguyên tắc xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

b) Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, thống nhất với các cơ quan cung cấp dịch vụ trong việc xác định thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến, mức độ cung cấp của từng dịch vụ; thẩm định, chuẩn hóa thông tin nội dung dịch vụ công trực tuyến và quy trình xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo đăng ký của cơ quan cung cấp dịch vụ. Thời hạn thực hiện chậm nhất 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đăng ký của cơ quan cung cấp dịch vụ.

Điều 10. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công

1. Nộp hồ sơ trực tuyến

a) Người sử dụng có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến truy cập vào Cổng Dịch vụ công để đăng ký tài khoản lần đầu hoặc đăng nhập tài khoản hợp lệ để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

b) Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc scan từ bản chính (không phải chứng thực) gửi đính kèm với dịch vụ công đã chọn.

c) Quản lý, sử dụng tài khoản

Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng Cổng Dịch vụ công có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin của hệ thống.

2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến

a) Cán bộ TN&TKQ của cơ quan cung cấp dịch vụ có trách nhiệm kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để bắt đầu tính thời gian tiếp nhận hồ sơ theo quy định được tính từ giờ làm việc kế tiếp.

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: Cán bộ TN&TKQ của cơ quan cung cấp dịch vụ phải tiếp nhận hồ sơ; đồng thời hệ thống tự động gửi thông báo đã nhận hồ sơ và thời hạn giải quyết hồ sơ cho người sử dụng biết qua Cổng Dịch vụ công, tin nhắn SMS đến điện thoại và email của người sử dụng.

c) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ về nội dung, thành phần hồ sơ; chưa nộp phí, lệ phí (trường hợp yêu cầu nộp trước) theo quy định thì cán bộ TN&TKQ gửi thông báo điện tử (qua thư điện tử) cho người sử dụng hoàn thiện hồ sơ, nộp phí, lệ phí theo quy định; đồng thời có hướng dẫn đầy đủ, cụ thể (qua điện thoại) để người sử dụng bổ sung hồ sơ theo yêu cầu.

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

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

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

4. Trả kết quả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến; thanh toán phí, lệ phí

a) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, người sử dụng thực hiện việc đối chiếu hồ sơ gốc tại cán bộ TN&TKQ của cơ quan cung cấp dịch vụ làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp, nộp phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp.

b) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, việc trả kết quả cho người sử dụng được thực hiện qua hình thức trả kết quả trực tuyến đã được ký số thông qua email của người sử dụng, thông qua chức năng tra cứu kết quả trên Cổng Dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện thông qua các công cụ thanh toán trực tuyến, chuyển khoản theo quy định hiện hành của pháp luật.

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

Chương III **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG** **THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

Điều 11. Các chức năng hỗ trợ trên hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân từ Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh, tự động sinh mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả.

2. Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính.

3. Cung cấp tình trạng giải quyết thủ tục hành chính cho Công Dịch vụ công của tỉnh, Công Dịch vụ công quốc gia để công khai theo quy định của pháp luật.

4. Các chức năng khác theo quy định tại Khoản 1 Điều 17 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Điều 12. Tiếp nhận và chuyển xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, hoặc Công dịch vụ công trực tuyến; cán bộ TN&TKQ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác thì cán bộ TN&TKQ hướng dẫn cụ thể về thủ tục hành chính cần tiếp nhận và giải quyết.

b) Trường hợp hồ sơ hợp lệ, cán bộ tiếp nhận hồ sơ thực hiện quét (scan) hồ sơ thành dạng điện tử (nếu hồ sơ tiếp nhận là hồ sơ giấy) và đăng nhập vào hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan, đơn vị, tại mục “Tiếp nhận”, sử dụng chức năng “Thêm mới”, nhập các thông tin của hồ sơ và chuyển đi theo quy trình đã được cấu hình sẵn trên hệ thống; in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện ngày trả kết quả có sẵn trên hệ thống trao cho tổ chức, cá nhân.

c) Trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet, cán bộ tiếp nhận hồ sơ đăng nhập vào hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan, đơn vị, tại mục “Hồ sơ trực tuyến”, thực hiện tiếp nhận hồ sơ theo Khoản 2, Điều 10 quy chế này.

d) Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác thì cán bộ TN&TKQ không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện ngày trả kết quả nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan, đơn vị.

2. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ TN&TKQ có trách nhiệm lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (có sẵn trên hệ thống thông tin một cửa điện tử). Thực hiện chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho phòng chuyên môn liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại cán bộ TN&TKQ.

3. Hồ sơ điện tử chuyển trên hệ thống thông tin một cửa điện tử có thể được chuyển trước hoặc chuyển đồng thời với hồ sơ gốc (bản giấy) cho phòng chuyên môn.

Điều 13. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin một cửa điện tử

Sau khi tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức từ cán bộ TN&TKQ chuyển đến các phòng chuyên môn, Trưởng/phó/phụ trách các phòng chuyên môn xem xét giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức theo quy trình, thời gian quy định:

1. Trường hợp hồ sơ do lãnh đạo phòng trực tiếp thụ lý: Lãnh đạo phòng trực tiếp nghiên cứu, thẩm định hồ sơ; thực hiện đính kèm dự thảo file kết quả giải quyết hồ sơ vào hệ thống thông tin một cửa điện tử để trình lãnh đạo sở xem xét.

2. Trường hợp hồ sơ do chuyên viên phòng thụ lý: Lãnh đạo phòng chuyên hồ sơ đến chuyên viên thụ lý; chuyên viên thụ lý nghiên cứu, thẩm định hồ sơ, thực hiện đính kèm dự thảo file kết quả giải quyết hồ sơ vào hệ thống thông tin một cửa điện tử để trình lãnh đạo phòng xem xét, trình lãnh đạo sở.

3. Quá trình nghiên cứu, thẩm định hồ sơ:

a) Đối với hồ sơ qua thẩm định đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, gắn dự thảo kết quả giải quyết hồ sơ trên hệ thống thông tin một cửa điện tử, trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

b) Đối với hồ sơ cần có mặt của tổ chức, cá nhân để thẩm định, xác minh hồ sơ thì bộ phận được giao xử lý chính hồ sơ 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.

c) Đối với hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan thì cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ ra văn bản phối hợp xử lý đến các cơ quan có liên quan; đồng thời, bộ phận được giao xử lý chính hồ sơ thuộc cơ quan chủ trì đó phải cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, danh sách các cơ quan lấy ý kiến trên hệ thống thông tin một cửa điện tử. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan được lấy ý kiến chưa có văn bản trả lời thì cơ quan chủ trì thông báo cho người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

d) Đối với hồ sơ qua thẩm định không đủ điều kiện giải quyết hoặc cần sửa đổi, bổ sung thì công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ hoặc nội dung cần bổ sung. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Cán bộ TN&TKQ thực hiện chức năng “Bổ sung hồ sơ” trong hệ thống thông tin một cửa điện tử.

đ) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp 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.

Điều 14. Phê duyệt, hoàn thiện kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Sau khi nhận được hồ sơ, dự thảo kết quả xử lý hồ sơ từ phòng chuyên môn chuyển đến trên hệ thống thông tin một cửa điện tử:

a) Trường hợp lãnh đạo cơ quan, đơn vị không đồng ý hoặc cần phòng chuyên môn bổ sung, làm rõ thì lãnh đạo cơ quan chuyển lại hồ sơ cho phòng chuyên môn kèm theo ý kiến chỉ đạo được nhập vào hệ thống thông tin một cửa điện tử về nội dung cần chỉnh sửa, bổ sung, làm rõ.

b) Trường hợp lãnh đạo cơ quan, đơn vị đồng ý với ý kiến của phòng chuyên môn thì lãnh đạo cơ quan chuyển hồ sơ cho văn thư để thực hiện hoàn thiện kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Văn thư cơ quan, đơn vị sau khi nhận hồ sơ đã được phê duyệt từ lãnh đạo cơ quan, đơn vị, thực hiện gắn kết quả giải quyết hồ sơ (là văn bản đi được số hóa theo định dạng .pdf) trên hệ thống thông tin một cửa điện tử, sau đó chuyển hồ sơ cho cán bộ TN&TKQ qua hệ thống.

Điều 15. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Sau khi nhận hồ sơ đã chuyển từ Văn thư, cán bộ TN&TKQ truy cập vào hệ thống thông tin một cửa điện tử và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí theo quy định; thực hiện chức năng “Trả kết quả” trên hệ thống thông tin một cửa điện tử để kết thúc hồ sơ.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ; sau khi cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ xong, thực hiện chức năng “bổ sung hồ sơ” trên hệ thống thông tin một cửa điện tử để chuyển phòng chuyên môn tiếp tục giải quyết.

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ; thực hiện chức năng “Trả kết quả” trên hệ thống thông tin một cửa điện tử để kết thúc hồ sơ.

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức; thực hiện chức năng “xin lỗi” trên hệ thống thông tin một cửa điện tử (không được sử dụng chức năng “kết thúc hồ sơ” trong trường hợp này).

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả; thực hiện chức năng “Trả kết quả” trên hệ thống thông tin một cửa điện tử để kết thúc hồ sơ.

2. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại cán bộ TN&TKQ.

3. Cán bộ TN&TKQ phải kết thúc hồ sơ trên hệ thống thông tin một cửa điện tử đúng với thời gian trả kết quả thực tế.

Chương IV

TRA CỨU HỒ SƠ, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 16. Tra cứu tình trạng hồ sơ

1. Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh bao gồm:

a) Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <http://dichvucong.sonla.gov.vn>

b) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS) điện thoại.

c) Tra cứu trực tiếp tại cán bộ TN&TKQ của cơ quan cung cấp dịch vụ làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp.

2. Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến thường xuyên, liên tục 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.

Điều 17. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng trên các hệ thống thông tin hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính 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 đường dây nóng trên hệ thống;
- c) Thông qua chuyên mục “Hỏi đáp” trên hệ thống;
- d) Gửi trực tiếp bằng văn bản.

Điều 18. 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 V

BẢO ĐẢM DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG VÀ PHÁT TRIỂN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 19. Bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động, nâng cấp, chỉnh sửa Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh

1. Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh phải được thường xuyên kiểm tra, giám sát, bảo dưỡng, bảo đảm hoạt động 24h trong tất cả các ngày.

2. Hàng năm, Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh phải được rà soát, đề xuất phương án nâng cấp, chỉnh sửa cho phù hợp tiêu chuẩn mới về kỹ thuật - công nghệ và nhu cầu thực tế.

Điều 20. Kinh phí duy trì hoạt động và phát triển Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh

1. Kinh phí duy trì hoạt động và phát triển Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh được bố trí từ nguồn chi thường xuyên hành chính sự nghiệp hàng năm của tỉnh.

2. Giao Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng dự toán kinh phí hàng năm đảm bảo cho công tác quản lý, duy trì hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

3. Chi tạo lập thông tin điện tử trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 194/2012/TT-BTC ngày 15/11/2012 của Bộ Tài chính.

Chương VI

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

Điều 21. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Là đơn vị đầu mối triển khai, vận hành, quản lý Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thống nhất trên địa bàn tỉnh Sơn La; tổ chức theo mô hình quản lý tập trung, hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu được cài đặt và lưu trữ tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu của tỉnh; phối hợp với các cơ quan liên quan đảm bảo đường truyền kết nối thường xuyên, ổn định, đảm bảo an toàn thông tin và dữ liệu các Hệ thống thông tin hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc việc sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Đồng thời tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

3. Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Định kỳ hằng năm, tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tình hình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương; Tổng hợp, thống kê danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị cung cấp trên Cổng Dịch vụ công.

4. Kiểm tra, thống nhất với các cơ quan cung cấp dịch vụ trong việc xác định thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến, mức độ cung cấp của từng dịch vụ. Thẩm định, thông báo các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đáp ứng yêu cầu tại Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông theo đề nghị của các cơ quan cung cấp dịch vụ.

5. Công bố Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết qua Cổng Dịch vụ công theo quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

6. Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền, giới thiệu dịch vụ công trực tuyến để nâng cao nhận thức và khuyến khích, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

7. Bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử; bảo đảm cho các hệ thống hoạt động ổn định, liên tục và có khả năng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

8. Hàng năm chủ động rà soát, đề xuất phương án bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho phù hợp với tình hình thực tế; rà soát, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh phương án, biện pháp để phát triển Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cũng như kế hoạch chỉnh sửa, nâng cấp các hệ thống đảm bảo đáp ứng yêu cầu chung.

Điều 22. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí triển khai các đề án, dự án liên quan đến Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử; kinh phí hoạt động hàng năm của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 23. Trung tâm Phục vụ Hành chính công

1. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thông qua Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh. Thực hiện hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công.

2. Theo dõi, đôn đốc việc xử lý và công bố các phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về tình hình xử lý các dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan cung cấp dịch vụ trên Cổng Dịch vụ công, kịp thời phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thảo luận, thống nhất, giải quyết.

3. Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông trong việc quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

Điều 24. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông

1. Quản trị Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử dùng chung của tỉnh; bảo đảm việc vận hành liên tục hệ thống; kịp thời hỗ trợ, ứng cứu sự cố kỹ thuật cho các cơ quan, đơn vị sử dụng hệ thống.

2. Kiểm tra, xác nhận, quản lý tài khoản sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tổ chức, cá nhân; có trách

nhiệm bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp các thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

3. Trực tiếp cập nhật, sửa đổi, bổ sung các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử khi có thay đổi; bổ sung, bãi bỏ thủ tục hành chính tương ứng và yêu cầu của các cơ quan, đơn vị liên quan.

4. Sao lưu dữ liệu thường xuyên không để mất dữ liệu khi sự cố xảy ra, lưu trữ thông tin hệ thống đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo mật thông tin của hệ thống theo các quy định hiện hành.

5. Tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Điều 25. Các cơ quan nhà nước trong việc quản lý, sử dụng hệ thống

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực tiếp (hoặc ủy quyền cho bộ phận giúp việc) thường xuyên theo dõi trên Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử để nhận biết thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cán bộ công chức các phòng chuyên môn; kịp thời đôn đốc việc xử lý các hồ sơ đang còn tồn đọng (nếu có); tổng hợp tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo tháng, quý, năm để phục vụ chế độ báo cáo. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính của ngành, địa phương trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Đảm bảo các hồ sơ thủ tục hành chính (thuộc các lĩnh vực được triển khai áp dụng chính thức trên hệ thống thông tin một cửa điện tử) của các tổ chức và cá nhân được tiếp nhận, xử lý qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan, đơn vị phải có đầy đủ tình trạng xử lý và thông tin giải quyết hồ sơ.

3. Hàng năm chủ động rà soát, xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, đối với cấp huyện bao gồm thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã; tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

4. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử, chủ động phối hợp trong khắc phục sự cố (nếu có).

5. Cán bộ, công chức của các cơ quan, đơn vị và cán bộ TN&TKQ tại Trung tâm Hành chính công tỉnh/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp có trách nhiệm sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo tài khoản được cấp để giải quyết nhiệm vụ được giao, xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử trên hệ thống cùng lúc để đảm bảo hồ sơ không bị chậm trễ; thực hiện thay đổi mật khẩu cá nhân ngay từ lần đầu truy cập, có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin của hệ thống; thực hiện quy trình xử lý hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo đúng các quy định tại Điều 12, Điều 13, Điều 14, Điều 15 của Quy chế này (đặc biệt chú trọng việc cập nhật

thông tin và kết quả xử lý tại mỗi bước xử lý để hệ thống lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính).

6. Cán bộ phụ trách quản trị mạng của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp với bộ phận quản trị các hệ thống thông tin hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông để tạo mới và phân quyền cho người sử dụng tham gia Hệ thống thông tin một cửa điện tử, theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Hướng dẫn cán bộ, công chức sử dụng hiệu quả Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đảm bảo Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị vận hành thông suốt, liên tục.

7. Cán bộ phụ trách đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị phải thường xuyên rà soát các quy trình nội bộ thủ tục hành chính, chịu trách nhiệm phối hợp với cán bộ phụ trách quản trị mạng của cơ quan, đơn vị hoặc bộ phận quản trị hệ thống của Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông để tiến hành cập nhật, sửa đổi, bổ sung các quy trình nội bộ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử khi có sự thay đổi, điều chỉnh mới của các thủ tục hành chính. Đảm bảo đăng tải đầy đủ 100% thủ tục hành chính (từ mức độ 2 trở lên) thuộc thẩm quyền quản lý của cơ quan, đơn vị lên Cổng Dịch vụ công.

8. Căn cứ Quy định này và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị, xây dựng quy định khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị mình, đảm bảo khai thác có hiệu quả các hệ thống thông tin hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính đã được triển khai.

Điều 26. 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 Cổng Dịch vụ công của tỉnh (có thể tải các mẫu đơn, mẫu tờ khai và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu); hoặc trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 16 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 VII TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 27. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi việc thực hiện Quy chế này của các cơ quan, đơn vị. Định kỳ 6 tháng, năm hoặc đột xuất tổng hợp tình hình thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

Điều 28. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện và chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan thực hiện Quy chế này.

Điều 29. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc hoặc Trung ương có quy định mới, gửi ý kiến về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định. / 7

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



Phạm Văn Thủy

