

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của Cổng dịch vụ công trực tuyến
và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Phú Thọ**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ THỌ

- Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*
- Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*
- Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*
- Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;*
- Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;*
- Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;*
- Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin ngày 04 tháng 6 năm 2016;*
- 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 cơ quan nhà nước;*
- Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*
- Căn cứ Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;*
- Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*
- Căn cứ 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 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 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 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế hoạt động của Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Phú Thọ”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 10 tháng 01 năm 2021. Quyết định số 1000/QĐ-UBND ngày 08/5/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh Phú Thọ về việc Ban hành Quy chế Quản lý, sử dụng Hệ thống Một cửa điện tử tích hợp Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Phú Thọ hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành, thị; 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:

- VP Chính phủ;
- Website Chính phủ;
- Vụ Pháp chế (Bộ Thông tin và Truyền thông);
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể của tỉnh;
- UBND các huyện, thành, thị;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Trung tâm Phục vụ Hành chính công;
- Báo Phú Thọ, Đài PT&TH tỉnh, Cổng TTĐT tỉnh;
- Trung tâm Công báo - tin học;
- Lưu: VT, VX₂.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Bùi Văn Quang

QUY CHẾ

**Hoạt động của Công dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin
một cửa điện tử tỉnh Phú Thọ**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 31 /2020/QĐ-UBND ngày 31 /12/2020
của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ)*

CHƯƠNG I: QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành và khai thác sử dụng Công Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Phú Thọ.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh Phú Thọ có thủ tục hành chính (TTHC) thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã (gọi tắt là Bộ phận một cửa).

c) Các cơ quan, đơn vị, cán bộ công chức, viên chức tham gia quá trình giải quyết TTHC qua Công Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Phú Thọ.

d) Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Công dịch vụ công trực tuyến tỉnh Phú Thọ (sau đây gọi tắt là Công dịch vụ công) là điểm truy cập thống nhất, tập trung trên môi trường mạng (Bao gồm hệ thống dịch vụ công trực tuyến của cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã tỉnh Phú Thọ) trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh để thực hiện các chức năng: Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, thông tin về dịch vụ công trực tuyến; tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến trên môi trường mạng; tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân và thực hiện các chức năng khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

2. Tra cứu trực tuyến hồ sơ hành chính: Là chức năng phục vụ việc tra cứu thông tin về tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; đồng thời phục vụ công tác theo dõi, chỉ đạo điều hành của lãnh đạo tỉnh, lãnh đạo các

cơ quan, đơn vị có liên quan thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến, tin nhắn (SMS) điện thoại hoặc các hình thức phù hợp khác.

3. 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, cấp xã 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, hồ sơ điện tử nộp trực tuyến, hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích) giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị đó.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống một cửa điện tử phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về: công nghệ thông tin, tiếp cận thông tin, an toàn thông tin, giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Nội dung thông tin được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các trường thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của tổ chức, cá nhân khi sử dụng.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống một cửa điện tử được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học; bảo đảm sự bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết công việc.

4. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành về quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ trong quá trình vận hành, quản lý, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 4. Tên miền và định dạng tài khoản người dùng

1. Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Phú Thọ có tên miền truy cập là: <http://dichvucong.phutho.gov.vn.>; tên miền tiếng Anh: <https://phutho.vnptigate.vn.>

2. Tên tài khoản cán bộ, công chức sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Phú Thọ được đặt theo quy định: hovaten.tendonvi.

3. Mỗi đơn vị được cấp tài khoản quản trị để thực hiện việc cấp mới và thu hồi tài khoản người dùng khi có sự thay đổi.

CHƯƠNG II: HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 5. Thông tin trên Công Dịch vụ công trực tuyến

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ:

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

b) Danh mục các dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến và mức độ dịch vụ. Đối với mỗi dịch vụ, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ nội dung 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 TTHC; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (nếu có); căn cứ pháp lý.

2. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC và dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tại các đơn vị cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

Điều 6. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại điểm a khoản 1 Điều 5:

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định sửa đổi, bổ sung danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền, sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm cập nhật các thông tin lên Công Dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

2. Đối với thông tin quy định tại điểm b khoản 1 Điều 5:

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố mới, sửa đổi, bổ sung Danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm:

a) Cập nhật lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử các thông tin liên quan về TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

b) Cập nhật lên Công Dịch vụ công trực tuyến các thông tin liên quan về TTHC thực hiện dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 của các cơ quan thực hiện TTHC.

Điều 7. Tạo lập, thay đổi thông tin tài khoản; sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ trực tuyến trên Công Dịch vụ công

1. Tạo lập, thay đổi thông tin tài khoản:

a) Tổ chức, cá nhân nhập đầy đủ thông tin theo yêu cầu trên Công Dịch vụ công trực tuyến tại địa chỉ: <https://dichvucong.phutho.gov.vn>

b) Công Dịch vụ công trực tuyến thông báo tài khoản truy nhập ban đầu qua thư điện tử hoặc tin nhắn theo số điện thoại mà tổ chức, cá nhân đăng ký

c) Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký truy nhập Công Dịch vụ công trực tuyến để thực hiện các giao dịch

d) Tổ chức, cá nhân có thể sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ của cá nhân, tổ chức để đảm bảo tính an toàn, bảo mật.

2. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ trực tuyến:

a) Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ trực tuyến thực hiện khi có sự thay đổi của hồ sơ hoặc theo yêu cầu của cơ quan thực hiện TTHC;

b) Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ trực tuyến được thực hiện thông qua việc sửa đổi, bổ sung trực tiếp trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến.

3. Việc sử dụng tài khoản trên các ứng dụng khác để kết nối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Điều 8. Tổ chức Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử được triển khai tại các cơ quan để thực hiện TTHC được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung, hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu được 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 đến các phòng ban chuyên môn trong Hệ thống một cửa điện tử của một cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau.

3. Hệ thống thông tin một cửa điện tử hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh do Trung tâm Phục vụ hành chính công vận hành, quản lý; đảm bảo việc kết nối tích hợp với Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành được lưu trữ tại Trung tâm tích hợp dữ liệu đặt tại Văn phòng UBND tỉnh.

4. Hệ thống một cửa điện tử cấp huyện, xã hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, kết quả giải quyết TTHC của UBND cấp huyện và UBND cấp xã do Văn phòng UBND tỉnh quản lý, vận hành và được kết nối liên thông với Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh để công khai kết quả giải quyết TTHC của UBND cấp huyện, cấp xã.

CHƯƠNG III: SỬ DỤNG, TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ, TRA CỨU, PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 9. 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; cấp mã hồ sơ thủ tục hành chính và xử lý hồ sơ theo quy trình tại khoản 3 Điều 11 Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.

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, qua điện thoại cho người sử dụng hoàn thiện hồ sơ, nộp phí, lệ phí theo quy định; đồng thời có hướng dẫn đầy đủ, cụ thể 01 lần (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.

Điều 10. Tiếp nhận, 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; 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 theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn 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 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 hẹn ngày trả kết quả có sẵn trên hệ thống trao cho tổ chức, cá nhân.

c) 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.

d) 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.

2. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ TN&TKQ có trách nhiệm chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn liên quan giải quyết. Hệ thống thông tin một cửa điện tử thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử 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 11. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan, đơn vị

1. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, scan hồ sơ chuyển đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, 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. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, 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.

2. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan, đơn vị không cùng cấp hành chính

a) Cán bộ TN&TKQ chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều 19 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Điều 12. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính

Thực hiện theo Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 13. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống thông tin một cửa điện tử

1) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, người sử dụng thực hiện việc đối chiếu hồ sơ gốc với 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.

2) 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.

3) 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.

Điều 14. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy

Thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 15. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.

Thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

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.phutho.gov.vn>.
 - b) Tra cứu trực tiếp 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, xử lý 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 chuyên mục “Hỏi đáp” trên hệ thống.
 - c) Gửi trực tiếp bằng văn bản.
 - d) Thông qua điện thoại trực tiếp.
3. 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 05 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 bằng văn bản.

CHƯƠNG IV:

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

Điều 18. Văn phòng UBND tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc các đơn vị triển khai, vận hành Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử trong toàn tỉnh. Đồng thời tổng hợp

các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện báo cáo UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

2. Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh. Giám sát, kiểm tra, tổng hợp kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị trong toàn tỉnh; định kỳ hàng tháng báo cáo UBND tỉnh.

3. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Định kỳ hàng năm, tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tình hình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị.

4. Kiểm tra, rà soát các thủ tục hành chính có sự thay đổi hoặc bổ sung mới và đánh giá tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các khó khăn vướng mắc.

5. 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 hồ sơ trực tuyến của các cơ quan, đơn vị.

6. Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công:

a) Tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

b) Tiếp nhận, báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

c) Hỗ trợ các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ Công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

d) Tổng hợp báo cáo, nghiên cứu, đề xuất với UBND tỉnh và cơ quan có liên quan để điều chỉnh, bổ sung TTHC, quy trình và các nội dung khác trong quá trình giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 19. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Sở Thông tin và Truyền thông là đầu mối quản lý kỹ thuật Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục, thông suốt và đảm bảo an toàn thông tin dữ liệu của Cổng dịch vụ công trực tuyến theo quy định của pháp luật và theo Quy chế này.

2. Phối hợp với các cơ quan báo chí, tuyên truyền của tỉnh tăng cường thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn về Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

3. Tham mưu giải pháp, tổ chức tập huấn nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, ứng dụng chữ ký số trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

4. Hiệu chỉnh, nâng cấp phần mềm đáp ứng theo các yêu cầu người sử dụng. Hằng năm, đề xuất kinh phí để duy trì, nâng cấp Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử và các trang thiết bị hạ tầng CNTT đảm bảo cho Cổng dịch vụ công hoạt động thông suốt, liên tục.

5. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện:

a) Xác định giải pháp nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính; giải pháp định danh, mức độ bảo đảm an toàn của các phương thức xác thực điện tử; giải pháp tích hợp, chia sẻ, khai thác thông tin với các nguồn dữ liệu, dịch vụ công có liên quan và các giải pháp kỹ thuật khác;

b) Trên cơ sở quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính được thiết lập trên Hệ thống một cửa điện tử, thực hiện các giải pháp kỹ thuật nâng cấp cấu hình thủ tục hành chính theo mức độ dịch vụ công trực tuyến được phê duyệt, đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật về giao diện, truy cập, tương tác, kết nối, chia sẻ dữ liệu, lưu trữ, bảo mật theo quy định;

6. Chỉ đạo Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông:

a) Kiểm tra, giám sát kỹ thuật hoạt động Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục, thông suốt.

b) Định kỳ thực hiện sao lưu dữ liệu Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử 01 lần/tuần; đảm bảo tính toàn vẹn của cơ sở dữ liệu kể cả khi thay đổi đơn vị cung cấp dịch vụ Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

c) Bố trí cán bộ trực giám sát hoạt động của hệ thống. Trực tiếp nhận phản ánh của các đơn vị về chất lượng hoạt động của hệ thống. Nhanh chóng phối hợp với đơn vị cung cấp xử lý khắc phục khi sự cố xảy ra.

d) Tổng hợp các lỗi phát sinh, các tính năng không phù hợp; đề xuất các giải pháp tinh chỉnh Hệ thống đảm bảo Hệ thống được khai thác và sử dụng thuận tiện nhất cho các đơn vị, người dân và doanh nghiệp.

Điều 20. Sở Nội vụ

1. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, kiểm tra các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Đưa kết quả sử dụng, vận hành và tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến vào quy chế đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính hằng năm”.

Điều 21. Sở Tài chính

Phối hợp với sở Thông tin và Truyền thông đề xuất kinh phí hằng năm duy trì, nâng cấp Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

Điều 22. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành

1. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về tổ chức, thực hiện kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến

và Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Tổng hợp tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo tháng, quý, năm để phục vụ chế độ báo cáo.

2. Rà soát Danh mục thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã được phê duyệt; xác định mức độ xác thực người dùng đối với từng thủ tục hành chính khi thực hiện giao dịch trực tuyến; đơn giản hóa thành phần hồ sơ thông qua đánh giá các nguồn dữ liệu đã có và mức độ sẵn sàng tích hợp, cung cấp thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử qua các giải pháp:

a) Bổ sung vào biểu mẫu điện tử các thông tin trong những thành phần hồ sơ có thể kiểm tra, xác thực được thông tin đã được các cơ quan có thẩm quyền hoàn thành việc tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin và các hệ thống cơ sở dữ liệu. Đối với những thành phần hồ sơ quy định tại khoản này không yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp, đăng tải hoặc dẫn nguồn;

b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân đăng tải bản điện tử, bản sao điện tử có giá trị pháp lý do cơ quan có thẩm quyền cấp hoặc dẫn nguồn tài liệu đối với các giấy tờ, tài liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước đó;

c) Yêu cầu tổ chức, cá nhân đăng tải bản điện tử phù hợp quy chuẩn đối với các giấy tờ, tài liệu không phải kết quả giải quyết thủ tục hành chính do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp và chịu trách nhiệm về tính chính xác của giấy tờ, tài liệu do mình đăng tải.

3. Bố trí cán bộ thực hiện việc cập nhật thủ tục hành chính lên Cổng dịch vụ công trực tuyến không quá 05 ngày làm việc kể từ khi có Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh.

4. Khi xảy ra sự cố đối với Cổng dịch vụ công trực tuyến phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ và khắc phục kịp thời.

Điều 23. Trách nhiệm của UBND các huyện, thành, thị

1. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về tổ chức, thực hiện tiến độ kết quả giải quyết thủ tục hành chính của địa phương trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Tổng hợp tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo tháng, quý, năm để phục vụ chế độ báo cáo.

2. 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.

3. Chủ động tuyên truyền, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

4. Niêm yết tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến danh mục thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến theo quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Cán bộ công nghệ thông tin của UBND huyện chịu trách nhiệm thực hiện cập nhật thủ tục hành chính của UBND huyện, UBND xã lên Cổng dịch vụ

công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử không quá 05 ngày làm việc kể từ khi có Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh.

6. Khi xảy ra sự cố đối với Cổng dịch vụ công trực tuyến phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ và khắc phục kịp thời.

Điều 24. Trách nhiệm của UBND các xã, phường, thị trấn

1. Chịu trách nhiệm trước UBND huyện về tổ chức thực hiện, kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Tổng hợp tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo tháng, quý, năm để phục vụ chế độ báo cáo.

2. Hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

3. Khi xảy ra sự cố đối với Cổng dịch vụ công trực tuyến phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ và khắc phục kịp thời.

Điều 25. Trách nhiệm của cán bộ công chức, viên chức

1. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và 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. Không tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân.

2. Cán bộ 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 Sở 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 trực tuyến.

3. 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 trực tuyến 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. Trách nhiệm của 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 trực tuyến 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 10 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.

Điều 27. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh

1. Tổ chức thực hiện nghiêm túc các quy định tại Quy chế này, đồng thời xây dựng và tổ chức thực hiện Quy chế nội bộ để hệ thống hoạt động an toàn, tiên tục; đảm bảo tuyệt đối an toàn an ninh thông tin của toàn bộ hệ thống.

2. Kịp thời cập nhật những thay đổi về thành phần hồ sơ, biểu mẫu, thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

3. Quản lý và đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin của các tổ chức, cá nhân và thông tin hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

4. Bố trí cán bộ thường trực tại trung tâm Phục vụ hành chính công, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị trong việc sử dụng, vận hành Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống thông tin một cửa điện tử vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày lễ, tết theo quy định).

5. Phối hợp kịp thời với Sở Thông tin và Truyền thông khi xảy ra sự cố trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh để phối hợp xử lý.

Điều 28. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

1. Thực hiện đúng quy định về việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân được quy định tại 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.

2. Nộp đầy đủ, đúng thời hạn tiền phí, lệ phí đã thu từ tổ chức, cá nhân cho cơ quan có thẩm quyền.

3. Phối hợp với các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính để bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên bưu chính về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có), giá cước dịch vụ chuyên phát hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Tuyên truyền rộng rãi đến tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

5. Đổi mới cách thức, lề lối làm việc, tăng cường năng lực để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

6. Kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.

Điều 29. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm hàng tháng đơn đốc, theo dõi việc thực hiện Quy chế này của các cơ quan, đơn vị. Định kỳ 6 tháng, một năm hoặc đột xuất tổng hợp tình hình thực hiện, báo cáo UBND tỉnh; đồng thời tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện để báo cáo UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành, thị; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 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.

3. Trong quá trình triển khai, thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh. Trường hợp liên quan đến vấn đề kỹ thuật của hệ thống phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp trình UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

CHỦ TỊCH

Dúi Văn Quang