

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH CAO BẰNG

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

Số: 22 /2024/QĐ-UBND

Cao Bằng, ngày 17 tháng 7 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cao Bằng

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CAO BẰNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của 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;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

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 Quản lý, sử dụng tài sản công ngày 21 tháng 6 năm 2017;

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 08 năm 2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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

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



Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ Ban hành quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 34/2021/QĐ-TTg ngày 08 tháng 11 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử trên nền tảng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước công dân và Cơ sở dữ liệu quốc gia về xuất nhập cảnh;

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

Căn cứ Thông tư số 18/2019/TT-BTTTT ngày 25 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối Cổng dịch vụ công quốc gia với Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành”;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cao Bằng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 27 tháng 7 năm 2024.

Quyết định này thay thế Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND ngày 25 tháng 3 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh Cao Bằng.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy

2/8

ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Cục kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn;
- Các tổ chức chính trị, xã hội của tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh: LĐVP; các phòng, Trung tâm;
- VNPT Cao Bằng;
- Bưu điện tỉnh Cao Bằng;
- Lưu: VT, TTPVHCC^(N)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Hoàng Xuân Ánh



57

QUY CHẾ

Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cao Bằng

(Kèm theo Quyết định số 22 /2024/QĐ-UBND, ngày 17 tháng 7 năm 2024
của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng)

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 hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cao Bằng (sau đây gọi tắt là Hệ thống).

2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cao Bằng và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến hoạt động Hệ thống;

b) Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy chế này trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Cơ quan chủ sở hữu Hệ thống là Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Cao Bằng.

2. Đơn vị quản lý Hệ thống là Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Cao Bằng.

3. Đơn vị vận hành Hệ thống là đơn vị cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin.

4. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh là hệ thống được xây dựng tập trung, thống nhất, hợp nhất từ Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh Cao Bằng để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá, chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tỉnh Cao Bằng.

5. Các thuật ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện

2/2

ơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Điều 3. Tên miền và tài khoản trên hệ thống

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được triển khai theo mô hình tập trung, máy chủ đặt tại Trung tâm dữ liệu IDC của đơn vị cung cấp dịch vụ, sử dụng tên miền truy cập là *dichvucong.caobang.gov.vn*.

2. Hệ thống sử dụng có hai dạng tài khoản như sau:

a) Tài khoản cán bộ, công chức, viên chức xử lý, giải quyết thủ tục hành chính được tạo từ Hệ thống;

b) Tài khoản của người dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống sử dụng tài khoản định danh điện tử được tạo từ hệ thống Định danh và xác thực điện tử (VNeID) của Bộ Công an hoặc tài khoản định danh điện tử thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Việc quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành. Các thông tin được trình bày khoa học, dễ tiếp cận, thuận tiện cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.

3. Hệ thống được kết nối thông suốt, liên tục với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, ngành và hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

4. Việc tham gia quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

5. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân.

Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm

Những hành vi bị nghiêm cấm khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định tại Luật Giao dịch điện tử, Điều 12 Luật

Công nghệ thông tin năm 2006, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng năm 2015, Điều 8 Luật An ninh mạng năm 2018, Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và quy định pháp luật khác có liên quan.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH CAO BẰNG

Điều 6. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ

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

b) Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo 02 (hai) mức độ được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính và các văn bản pháp luật có liên quan, các thông tin khác theo quy định. Danh mục dịch vụ công trực tuyến phải đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

2. Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Thông tin về nghĩa vụ tài chính và thanh toán nghĩa vụ tài chính.

4. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

5. Thông tin về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

6. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hướng dẫn của các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống; thông tin đường dây nóng, hỗ trợ kỹ thuật.

7. Cung cấp Kho quản lý dữ liệu điện tử, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

8. Thông tin về điều khoản sử dụng Hệ thống.

9. Các thông tin khác theo yêu cầu của cơ quan nhà nước cấp trên.

Điều 7. Cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 6 Quy chế này được cập nhật, công khai đầy đủ kịp thời, đúng hạn lên Hệ thống theo quy định.

2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 Điều 6 Quy chế này được cập nhật thường xuyên trên Hệ thống.

Điều 8. Các chức năng hỗ trợ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Hệ thống cho phép tìm kiếm, tra cứu thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, kết quả và tình trạng giải quyết hồ sơ và thông tin khác liên quan.

2. Chức năng hỏi đáp và tiếp nhận thông tin phản hồi.

3. Chức năng cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

4. Chức năng đánh giá, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về tiến độ, chất lượng, giải quyết thủ tục hành chính.

5. Chức năng thanh toán trực tuyến khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

6. Các chức năng khác theo quy định của pháp luật liên quan.

Điều 9. Quản lý việc cấp, sử dụng tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Cơ quan, đơn vị, địa phương được giao quản lý, sử dụng tài khoản có chức năng quản trị các nội dung bao gồm: danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các thông tin về quy trình điện tử, thời hạn giải quyết, thông tin phí/lệ phí, biểu mẫu điện tử, quản lý thành phần hồ sơ, tiến trình giải quyết hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; quản trị, phân quyền phòng, ban, đơn vị và người sử dụng thuộc phạm vi quản lý; thống kê, trích xuất các loại báo cáo; quản trị, quản lý thông tin khác theo quy định.

2. Văn phòng UBND tỉnh được giao quản lý tài khoản có chức năng hỗ trợ thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên Hệ thống theo quy định tại chương III Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện chức năng quản lý nhà nước về xử lý thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

3. Các cơ quan, đơn vị sử dụng tài khoản được giao đúng mục đích, chịu trách nhiệm trong việc quản lý các tài khoản thuộc phạm vi quản lý bao gồm tạo mới, hủy bỏ tài khoản và việc khai thác, tra cứu thông tin công dân từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

4. Sở Thông tin và Truyền thông bàn giao, cấp tài khoản quản trị cho các cơ quan, đơn vị theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này.

EB

Điều 10. Hỗ trợ kỹ thuật và xử lý sự cố

1. Tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính cần hỗ trợ liên hệ đường dây nóng các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính hoặc theo hình thức Hỏi đáp trên Hệ thống.

2. Trường hợp gặp sự cố hoặc cần hỗ trợ trong quá trình sử dụng Hệ thống, cơ quan, đơn vị, địa phương liên hệ với đơn vị vận hành hệ thống để giải quyết, xử lý.

3. Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch, đơn vị quản trị vận hành thông báo cho các bên liên quan tối thiểu trước 02 (hai) ngày làm việc.

Điều 11. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Hệ thống thường xuyên được rà soát, xây dựng phương án nâng cấp, mở rộng đảm bảo phù hợp với các quy định hiện hành và yêu cầu thực tiễn của địa phương.

2. Các hệ thống thông tin phục vụ công tác chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết hồ sơ hành chính trên Hệ thống khi đầu tư xây dựng mới bắt buộc phải đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đã triển khai; 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 đồng bộ lên Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Thông tư số 18/2019/TT-BTTTT ngày 25/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối Cổng dịch vụ công quốc gia với Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành”.

3. Các trang thiết bị hỗ trợ, phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo theo đúng các quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu chất lượng, đồng bộ và tương thích với Hệ thống.

Điều 12. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử

1. Tổ chức cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử của Bộ Công an (VNeID) hoặc thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) đăng nhập liên kết (SSO) vào địa chỉ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cao Bằng (dichvucong.caobang.gov.vn) để thao tác thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử gửi đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính. Đối với các dịch vụ công trực tuyến của tỉnh cung cấp, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tổ chức, cá nhân có thể đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử gửi đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của tỉnh Cao Bằng.

2. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử thực hiện theo yêu cầu quy định tại khoản 1 Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ

thủ tục hành chính trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được các cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo hình thức cấp bản sao điện tử có giá trị pháp lý theo quy định tại Điều 10 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông qua chức năng của Hệ thống. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận để giải quyết thủ tục hành chính lần thứ nhất, tổ chức, cá nhân chủ động lưu trữ thông tin theo quy định vào Kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân để tái sử dụng khi thực hiện các thủ tục hành chính trong các lần sau đó theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

4. Tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 12 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 13. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Sau khi tổ chức, cá nhân đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử thành công, tổ chức, cá nhân chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã được định danh và xác thực điện tử;

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

3. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Phương thức nộp phí, lệ phí

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, khoản 12 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP;

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

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

a) Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

b) Kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các quy định, hướng dẫn hiện hành.

6. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính

a) Tra cứu trực tuyến trên Hệ thống qua mã hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Tra cứu thông qua mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Tra cứu trực tiếp tại các quầy giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã;

d) Và các hình thức tra cứu hợp lệ khác.

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

Việc chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy được thực hiện trên Hệ thống, đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 14. Quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 15. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

Hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được lưu trữ theo quy định tại Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

Điều 16. Quy định đối với việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

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

b) 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:

- Thông qua hộp thư điện tử của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;

- Thông qua số điện thoại của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;

- Thông qua chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị” trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh;

2/2

- Thông qua địa chỉ phản ánh kiến nghị Văn phòng UBND tỉnh (đơn vị Kiểm soát Thủ tục hành chính tỉnh);

- Thông qua chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia;

- Gửi trực tiếp bằng văn bản đến cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

2. 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 10 (mười) 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 thực hiện thủ tục hành chính có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

3. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị: Các cơ quan nhà nước được tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm kiểm tra, cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo các hình thức được quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số Điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 17. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của các sở, ban, ngành, địa phương được thực hiện tự động trên Hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua việc đồng bộ, tích hợp từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; tích hợp với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; dữ liệu của người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được đánh giá theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo quy định hiện hành.

3. Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến được công bố, công khai định kỳ hàng tháng, hàng năm, làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 18. Hỗ trợ, hướng dẫn và giải đáp trong giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông và đơn vị cung cấp dịch vụ để được hỗ trợ, hướng dẫn hoặc giải đáp theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đơn vị.

Chương III

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

Điều 19. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chỉ đạo công tác quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để bảo đảm hoạt động liên tục, thông suốt, an toàn và đúng mục đích.

2. Tổ chức, chỉ đạo triển khai kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Chỉ đạo, phối hợp các cơ quan báo chí, tuyên truyền của tỉnh, hệ thống truyền thanh cơ sở tăng cường thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

4. Hằng năm, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đánh giá tính năng, hiệu năng hệ thống; Thực hiện, tham mưu công tác bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mở rộng Hệ thống phù hợp với các yêu cầu thực tiễn, đảm bảo hệ thống hoạt động hiệu quả, tối ưu, thuận tiện cho người sử dụng.

5. Trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phân bổ kinh phí cho hoạt động bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mở rộng và bảo đảm an toàn thông tin cho Hệ thống.

Điều 20. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Theo dõi, quản lý, kiểm soát việc cung cấp và thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống, trên môi trường điện tử theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các nội dung khác về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương và các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn công tác thực hiện thủ tục hành chính và các nhiệm vụ khác về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống.

20

3. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

4. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Bộ phận Một cửa các cấp hướng dẫn cách thức, phương pháp đánh giá việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước thông qua Hệ thống.

5. Đôn đốc, hướng dẫn các sở, ban, ngành và địa phương thực hiện có hiệu quả việc rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính theo quy định, hướng dẫn tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP để thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Công khai kịp thời, đầy đủ 100% danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

6. Thực hiện giám sát có hiệu quả việc tiếp nhận, thực hiện thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành và các nội dung về thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định. Kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành thực hiện các nội dung về đánh giá, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về tiến độ, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

7. Định kỳ hàng tháng thông báo các tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo quy định hiện hành.

8. Phối hợp triển khai thu phí, lệ phí qua biên lai tự in, biên lai điện tử, hướng dẫn thanh toán phí, lệ phí trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 21. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để triển khai, nâng cấp và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 22. Công an tỉnh

1. Là đầu mối của tỉnh, chủ trì phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đảm bảo các điều kiện để kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoạt động ổn định, thông suốt và an toàn, an ninh thông tin theo quy định.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và đơn vị quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, thực hiện quản lý, phê duyệt/hủy bỏ, theo dõi và trích

xuất thống kê tình hình khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với các tài khoản đã đăng ký của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Hằng năm, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện rà soát, rà soát các điều kiện đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống.

4. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá kết quả khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

5. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản định danh điện tử trên Hệ thống định danh và xác thực điện tử theo nghiệp vụ, quy định của ngành để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường mạng theo quy định.

Điều 23. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn

1. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi cho tổ chức, cá nhân. Tích cực thông tin, tuyên truyền về Hệ thống trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

2. Thường xuyên rà soát, đánh giá, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống; Bố trí nhân sự quản trị Hệ thống tại đơn vị đảm bảo yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ trong việc quản lý, vận hành và sử dụng các chức năng trên Hệ thống.

3. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ. Chỉ đạo các cán bộ công chức, viên chức thực hiện lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 13/2023/TT-BNV.

4. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

5. Hàng tháng thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; công khai danh sách cá nhân, tổ chức chậm muộn trong giải quyết thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của cơ quan; hàng năm sử dụng kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cá nhân, tổ chức tại cơ quan, đơn vị.

6. Bố trí, sắp xếp đảm bảo cơ sở, vật chất, trang thiết bị và nguồn lực để phục vụ quản lý, khai thác, vận hành Hệ thống của địa phương có hiệu quả.

ED

7. Các sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo Quy chế này.

Điều 24. Đơn vị vận hành hệ thống

Chịu trách nhiệm quản trị và vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định, có nhiệm vụ:

1. Trực tiếp quản trị, vận hành Hệ thống bảo đảm hoạt động ổn định; kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an toàn an ninh thông tin, an toàn dữ liệu, thực hiện lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính và tích hợp, liên thông, đồng bộ theo quy định.

2. Đảm bảo tự động đồng bộ các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; Tích hợp giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ.

3. Kết nối, tích hợp, đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ giữa Hệ thống của tỉnh với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử do các bộ, ngành xây dựng và Cổng dịch vụ công quốc gia sau khi có hướng dẫn để cán bộ, công chức, viên chức không phải thực hiện cập nhật trên nhiều hệ thống, gây lãng phí thời gian, chi phí, nguồn lực, giảm năng suất lao động.

4. Tích hợp, đồng bộ dữ liệu đầy đủ, chính xác, thường xuyên, liên tục nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo quy định hiện hành để phục vụ cho việc đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

5. Trực tiếp tiếp nhận phản ánh của các tổ chức, cá nhân và hướng dẫn, giải đáp, hỗ trợ, xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng Hệ thống. Cung cấp dữ liệu về tình hình giải quyết thủ tục hành chính theo đề nghị của các cơ quan liên quan.

6. Tổ chức đào tạo, tập huấn cho cán bộ các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống theo Quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

7. Hàng tháng, phân tích dữ liệu về tình hình giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân, báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông. Hàng quý, báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông về công tác quản trị, vận hành, bảo đảm an

toàn thông tin, an toàn dữ liệu và việc giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình quản lý, vận hành hệ thống.

8. Tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về tình hình sử dụng Hệ thống; tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

9. Đề xuất, báo cáo cấp có thẩm quyền để thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mở rộng Hệ thống theo quy định.

10. Thiết kế các biểu mẫu điện tử, biểu mẫu báo cáo đảm bảo chính xác theo các văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và địa phương, linh hoạt theo các tiêu chí trong cải cách hành chính, chuyển đổi số hàng năm thuận tiện cho việc giải quyết thủ tục hành chính, thống kê, báo cáo, chấm điểm chỉ số cải cách hành chính, chuyển đổi số của tỉnh.

11. Vận hành Hệ thống hoạt động đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng theo quy định của pháp luật; kết nối chia sẻ với các CSDL quốc gia, các hệ thống thông tin chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương và các hệ thống khác an toàn thông tin, an ninh mạng theo quy định.

Điều 25. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Thực hiện đúng trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP cụ thể:

a) Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

b) Kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

c) Sử dụng tài khoản được cấp vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để theo dõi, giải quyết hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định và đảm bảo hiệu quả;

d) Báo cáo Thủ trưởng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính khi phát hiện các hành vi sử dụng hệ thống thông tin không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý;

đ) Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng, Luật Giao dịch điện tử và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

e) Cập nhật các kiến thức bảo đảm sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng được triển khai trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng Hệ thống theo tài khoản được cấp để thực hiện nhiệm vụ được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống; thực hiện theo đúng quy trình điện tử, bảo mật thông tin về tài khoản của cá nhân và các thông tin trên Hệ thống.

2. Thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn lực theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

3. Cán bộ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử có trách nhiệm thực hiện lập và giao nộp hồ sơ thủ tục hành chính điện tử vào lưu trữ cơ quan đúng theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Thông tư số 13/2023/TT-BNV.

Điều 26. Tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin tài khoản trên Hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an, chỉ sử dụng Hệ thống cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình; Quản lý và sử dụng tài khoản định danh điện tử theo Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg, Quyết định số 34/2021/QĐ-TTg ngày 08/11/2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử trên nền tảng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước công dân và Cơ sở dữ liệu quốc gia về xuất nhập cảnh, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử.

2. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống.

3. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

4. Tổ chức, cá nhân có quyền chọn lựa kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường điện tử và có trách nhiệm tuân thủ những quy định về sử dụng các dịch vụ công trực tuyến đó.

Điều 27. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm bố trí người làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ khi được giao đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm, các nội dung công việc thuộc phạm vi được giao theo quy định tại khoản 5 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. 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.

3. 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.

Chương IV **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 28. Tổ chức thực hiện

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan hướng dẫn triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Giám đốc các sở; Thủ trưởng các ban, ngành của tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm triển khai thực hiện đầy đủ các nội dung quy định tại Quy chế này.

3. Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn trong Quy chế này có sự sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới thì được áp dụng theo quy định tại các văn bản mới đó.

Điều 29. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời gửi phản ánh đến Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế này cho phù hợp./.