

Số: 04 / 2018/QĐ-UBND

Hung Yên, ngày 01 tháng 02 năm 2018

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử  
trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Hưng Yên**

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HUNG YÊN

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;*

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

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

*Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 643/TTr-STTTT ngày 31 tháng 10 năm 2017.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

### Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 02 năm 2018.

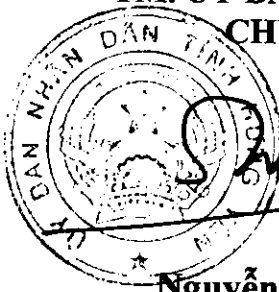
### Điều 3. Trách nhiệm thi hành

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

### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra văn bản QPPL);
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- UBND cấp huyện (sao gửi UBND cấp xã);
- CSDLQG về pháp luật (Sở Tư pháp);
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Tin học - Công báo;
- Lưu: VT, KGVX<sup>Ph</sup>, NC<sup>NH</sup>.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Phóng

**QUY CHẾ**

**Quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử  
trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Hưng Yên**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 04/2018/QĐ-UBND  
ngày 01 tháng 01 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên)

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Hưng Yên (sau đây gọi tắt hệ thống một cửa điện tử).

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này được áp dụng đối với tất cả các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hưng Yên đã được triển khai phần mềm một cửa điện tử; các tổ chức, cá nhân tham gia vận hành, khai thác, sử dụng và cập nhật thông tin trên hệ thống một cửa điện tử.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

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

- Phần mềm một cửa điện tử* là một ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.
- Tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ hành chính* là việc tra cứu thông tin về tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp; đồng thời phục vụ công tác giám sát, theo dõi, chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền và liên quan thông qua cổng thông tin một cửa điện tử tỉnh Hưng Yên trên mạng Internet, máy tra cứu hồ sơ (Kiosk) tại bộ phận một cửa hoặc trung tâm hành chính, qua tin nhắn (SMS) điện thoại.
- Hệ thống một cửa điện tử* là hệ thống thông tin bao gồm phần mềm một cửa điện tử, dịch vụ tra cứu trực tuyến tình trạng xử lý hồ sơ hành chính, các trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền phục vụ kết nối để sử dụng, vận hành phần mềm một cửa điện tử tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

4. *Tài khoản*: Mỗi cán bộ, công chức, viên chức tham gia xử lý hồ sơ hành chính, vận hành phần mềm một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị được cấp một tài khoản riêng bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu để có quyền truy cập và sử dụng phần mềm một cửa điện tử.

## **Chương II** **HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

### **Điều 4. Các yêu cầu chung của phần mềm một cửa điện tử**

1. Địa chỉ truy cập Cổng thông tin một cửa điện tử tỉnh Hưng Yên là <http://motcua.hungyen.gov.vn>.

2. Địa chỉ truy cập vào Cổng thông tin một cửa điện tử tỉnh Hưng Yên phải được liên kết hoặc tích hợp trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Hưng Yên và Cổng thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước.

3. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa điện tử phải đúng theo quy định tại Điều 6, Điều 7 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

### **Điều 5. Tổ chức triển khai phần mềm một cửa điện tử**

1. Phần mềm một cửa điện tử triển khai sử dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hưng Yên được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung và cài đặt, quản lý, lưu trữ tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu của tỉnh.

2. Phần mềm một cửa điện tử tỉnh Hưng Yên được vận hành trên môi trường mạng, dữ liệu hồ sơ được liên thông, luân chuyển khép kín từ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đến các phòng, đơn vị chuyên môn và lãnh đạo trên phần mềm một cửa điện tử trong một cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan, đơn vị với nhau khi triển khai liên thông giải quyết các thủ tục hành chính.

3. Tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp có thể nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính hoặc nộp trực tuyến tại Cổng thông tin một cửa điện tử tỉnh Hưng Yên.

### **Điều 6. Tổ chức tra cứu trực tuyến**

1. Thực hiện tra cứu trực tuyến tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính của tỉnh bao gồm các hình thức:

- Cổng thông tin một cửa điện tử tỉnh Hưng Yên (<http://motcua.hungyen.gov.vn>).
- Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS) điện thoại.
- Máy tra cứu hồ sơ tại bộ phận một cửa hoặc trung tâm hành chính.
- Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị.

2. Tất cả thông tin về tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính được cập nhật trực tuyến từ cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị tham gia sử dụng phần mềm một cửa điện tử.

3. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính bằng cách sử dụng mã số hồ sơ (in sẵn trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả) để thực hiện tra cứu theo các hình thức được quy định tại Khoản 1 Điều này.

### **Điều 7. Nâng cấp, mở rộng hệ thống một cửa điện tử**

1. 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 mới bắt buộc phải đảm bảo khả năng kết nối, tích hợp với phần mềm một cửa điện tử 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 báo cáo.

2. Các cơ quan, đơn vị có nhu cầu nâng cấp, mở rộng hệ thống một cửa điện tử ngoài các chức năng của hệ thống đã triển khai phải được sự chấp thuận của UBND tỉnh (thông qua đề xuất của Sở Thông tin và Truyền thông).

3. Các thiết bị phục vụ ứng dụng hệ thống một cửa điện tử khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo chất lượng và tương thích với hệ thống phần mềm một cửa điện tử nhằm đảm bảo khai thác các thông tin được thông suốt.

## **Chương III**

### **TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA CÁC ĐƠN VỊ, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG SỬ DỤNG HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 8. Các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết hồ sơ và trả kết quả**

1. Đảm bảo 100% hồ sơ hành chính tiếp nhận từ các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân phải được giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính phải được thực hiện trên phần mềm một cửa điện tử.

2. Căn cứ Quy chế này, các quy định có liên quan và tình hình thực tế, các cơ quan, đơn vị xây dựng quy chế quản lý, sử dụng phần mềm một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị mình, đảm bảo tính thường xuyên, liên tục và thông suốt của phần mềm một cửa điện tử đã được triển khai.

3. Liên kết hoặc tích hợp hệ thống một cửa điện tử lên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và của cơ quan, đơn vị (có tính năng tra cứu hồ sơ một cửa điện tử, số điện thoại của hệ thống trả lời tự động, các thông tin khác có liên quan và hướng dẫn sử dụng, khai thác trên các phương tiện thông tin đại chúng).

#### **Điều 9. Các cơ quan, đơn vị sử dụng phần mềm một cửa điện tử**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức ứng dụng phần mềm một cửa điện tử trong xử lý công việc.

Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ hành chính tại cơ quan, đơn vị thông qua phần mềm một cửa điện tử, nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

2. Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng phần mềm một cửa điện tử theo tài khoản được cấp để giải quyết nhiệm vụ được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên phần mềm cùng lúc để đảm bảo quy trình, hồ sơ không bị trễ hạn (tránh tình trạng hồ sơ giấy đã trả cho người nhận nhưng trên chức năng Tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ hành chính vẫn báo trễ hoặc chưa xử lý và ngược lại); thay đổi mật khẩu được cấp và có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin của hệ thống.

3. Cán bộ phụ trách tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa có trách nhiệm sử dụng phần mềm một cửa điện tử trong việc tiếp nhận và trả kết quả cho công dân, tổ chức đối với tất cả các hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và chuyển xử lý theo quy trình.

4. Cán bộ phụ trách quản trị mạng của đơn vị có trách nhiệm tạo mới và phân quyền cho người sử dụng tham gia phần mềm một cửa điện tử theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Đảm bảo phần mềm một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị vận hành thông suốt, liên tục; hướng dẫn cán bộ, công chức sử dụng hiệu quả phần mềm một cửa điện tử.

5. 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 thủ tục hành chính, chịu trách nhiệm phối hợp với cán bộ phụ trách quản trị mạng của cơ quan, đơn vị cập nhật, sửa đổi, bổ sung các quy trình thủ tục hành chính khi có sự thay đổi, điều chỉnh mới của các thủ tục hành chính.

6. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, vận hành phần mềm một cửa điện tử và khắc phục sự cố (nếu có).

#### **Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của các tổ chức, cá nhân có liên quan**

1. Gửi, nhận hồ sơ trực tuyến thông qua phần mềm một cửa điện tử hoặc gửi trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; đồng thời có thể tải các mẫu đơn, mẫu tờ khai và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.

2. Đảm bảo tính chính xác, đầy đủ và chịu trách nhiệm về các nội dung khai báo khi gửi hồ sơ trực tuyến.

3. Tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính bằng cách nhập mã số hồ sơ (in sẵn trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả) trên Cổng thông tin một cửa điện tử của tỉnh; nhắn tin đến số điện thoại của hệ thống hoặc các hình thức khác và thực hiện theo hướng dẫn của hệ thống một cửa điện tử.

4. Tra cứu thông tin về thủ tục hành chính được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan tiếp nhận hồ sơ và thực hiện theo trình tự thủ tục hành chính đã công bố.

5. Yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hành chính cập nhật hồ sơ, thông tin giải quyết trên phần mềm một cửa để có thể tra cứu, theo dõi quá trình xử lý qua mạng.

### **Điều 11. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chịu trách nhiệm chung quản lý phần mềm một cửa điện tử trên địa bàn tỉnh, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo các điều kiện, đường truyền kết nối thông suốt phục vụ tốt việc vận hành phần mềm một cửa điện tử.

2. Tổ chức chỉ đạo, tuyên truyền, phổ biến trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên cổng thông tin điện tử về phần mềm một cửa điện tử.

3. Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc sử dụng phần mềm một cửa điện tử tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

4. Tổng hợp các vướng mắc liên quan đến phần mềm một cửa điện tử (nếu có) và các đề nghị nâng cấp, sửa đổi phần mềm, báo cáo UBND tỉnh để chỉ đạo giải quyết.

5. Xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp phần mềm và hạ tầng kỹ thuật liên quan đến công tác triển khai, nhân rộng phần mềm cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

6. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc và theo dõi Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông thực hiện:

a) Duy trì vận hành, quản trị hệ thống máy chủ, thiết bị tại Trung tâm tích hợp dữ liệu đảm bảo ổn định, thông suốt 24/7 cho phần mềm một cửa điện tử.

b) Thực hiện 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 theo các quy định hiện hành.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành các biện pháp khắc phục các sự cố liên quan đến phần mềm một cửa điện tử đảm bảo nhanh chóng, kịp thời.

### **Điều 12. Sở Nội vụ**

1. Đề xuất xử lý theo thẩm quyền đối với cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan, đơn vị không nghiêm túc thực hiện theo Quy định này gây bức xúc cho người dân, doanh nghiệp, làm ảnh hưởng đến môi trường đầu tư của tỉnh.

2. Đưa nội dung ứng dụng phần mềm một cửa điện tử vào các tiêu chí về đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính, công tác thi đua và khen thưởng trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 13. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Hướng dẫn các cơ quan triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; giám sát, đánh giá kết quả, tổng hợp báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ hành chính trên phần mềm một cửa điện tử của các cơ quan, đơn vị.

2. Phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc công bố và công khai thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử của các cơ quan, đơn vị.

### **Điều 14. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính**

Chủ trì 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 và duy trì hoạt động có hiệu quả phần mềm một cửa điện tử tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 15. Các công ty, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ bưu chính - chuyển phát**

Phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại địa chỉ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đảm bảo an toàn, đúng thời gian quy định.

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 16.** Thủ trưởng các sở, ban, ngành; 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 17.** Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc hoặc Trung ương có quy định mới thì Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định. /.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Phóng**