

Số: /2019/QĐ-UBND

Long An, ngày tháng 7 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy định hoạt động của Công Dịch vụ công  
và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Long An**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LONG AN**

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

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

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

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

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 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 số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 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 số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 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;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 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 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Theo đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 1032/TTr-STTTT ngày 27/6/2019; ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Công văn số 1665/STP-XDKTVB ngày 20/6/2019.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định hoạt động của Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Long An.

**Điều 2.** Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh và các sở, ngành, địa phương triển khai thực hiện Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/8/2019 và bãi bỏ Quyết định số 2982/QĐ-UBND ngày 24/9/2012 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế quản lý cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ hành chính của hệ thống một cửa điện tử trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 4951/QĐ-UBND ngày 25/11/2016 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác hệ thống một cửa điện tử tỉnh Long An.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, thủ trưởng sở, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND huyện, thị xã Kiến Tường, thành phố Tân An, Chủ tịch UBND 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;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Cục Kiểm soát thủ tục hành chính - VPCP;
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh;
- CT, các PCT.UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP;
- Công báo tỉnh;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh (thực hiện);
- Phòng THKSTTHC (thực hiện);
- Phòng VHXH;
- Lưu: VT, stttt, lvt.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

## QUY ĐỊNH

**Hoạt động của Cổng Dịch vụ công và  
Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Long An**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2019/QĐ-UBND  
ngày /7/2019 của UBND tỉnh Long An)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử (gồm việc quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và các dịch vụ bưu chính công ích) trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Long An.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (kể cả các cơ quan thuộc ngành dọc có tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công) có nhiệm vụ, quyền hạn tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.
- Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan được quy định tại Khoản 1 Điều này.
- Tổ chức cung cấp giải pháp phần mềm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho tỉnh.

#### Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

- Cơ quan tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính* (sau đây ghi tắt là cơ quan tiếp nhận và trả kết quả), bao gồm: Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính công cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp xã.
- Nộp hồ sơ trực tuyến* là việc nộp hồ sơ điện tử đến cơ quan tiếp nhận và trả kết quả công thông qua Cổng Dịch vụ công.
- Hồ sơ điện tử* là hồ sơ được tạo ra, được gửi đi, được nhận, được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.
- Mã QR Code* (Quick Response Code hay còn gọi là mã vạch ma trận) là một loại mã vạch có dạng hai chiều được đọc bởi một máy đọc mã vạch hoặc thiết bị di động thông minh có cài đặt ứng dụng quét mã vạch. Mã QR Code được dùng

đề mã hóa thông tin mã hồ sơ thủ tục hành chính.

5. *Phần mềm chuyên ngành* là phần mềm phục vụ công tác quản lý chuyên môn của các ngành.

#### **Điều 4. Nguyên tắc xây dựng, quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử**

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử được xây dựng và nâng cấp đảm bảo đầy đủ các chức năng theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây ghi tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

2. Đáp ứng các yêu cầu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, cung cấp thông tin trên mạng, đảm bảo khả năng truy cập thuận tiện và an toàn thông tin theo các quy định hiện hành.

3. Đảm bảo thời gian hoạt động, bảo trì, nâng cấp Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định tại Điểm e Khoản 2 Điều 11 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 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.

4. Có khả năng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, cơ sở dữ liệu quốc gia, Cổng dịch vụ công các bộ ngành, phần mềm chuyên ngành của các cơ quan Trung ương và địa phương.

5. Xử lý, phản hồi kịp thời các kiến nghị, phản ánh, hỏi đáp của tổ chức, cá nhân liên quan đến thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công theo quy định hiện hành.

6. Dữ liệu về hồ sơ hành chính được quản lý tập trung, thống nhất trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, định kỳ sao lưu dữ liệu tối thiểu 01 lần/tuần.

#### **Điều 5. Nguyên tắc cung cấp thông tin thủ tục hành chính của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công**

1. Việc cung cấp thông tin về thủ tục hành chính của tỉnh được thực hiện thống nhất trên Cổng dịch vụ công dưới dạng dịch vụ công trực tuyến mức độ 2. Các cơ quan nhà nước của tỉnh thực hiện công khai minh bạch thông tin thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của cơ quan theo hình thức liên kết dẫn đến Cổng Dịch vụ công.

2. Quản lý tập trung, cung cấp đầy đủ, cập nhật kịp thời các thông tin thủ tục hành chính (khi có thay đổi) trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và chia sẻ, đồng bộ dữ liệu với các dịch vụ công trực tuyến tương ứng trên Cổng Dịch vụ công để đảm bảo tính thống nhất. Việc cung cấp, cập nhật thông tin phải hoàn thành kể từ ngày quyết định công bố thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

## **Điều 6. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã được thực hiện thống nhất theo đề xuất của các cơ quan cấp tỉnh trên cơ sở tuân thủ quy định tại Khoản 1 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và ý kiến của các cơ quan trực tiếp tiếp nhận và giải quyết dịch vụ công trực tuyến.

2. Các mẫu đơn, mẫu tờ khai, các loại giấy tờ trong hồ sơ điện tử nộp trực tuyến đã được xác thực bằng chữ ký số của tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ hoặc đã được đối chiếu với bản gốc thì có giá trị giải quyết như văn bản giấy.

3. Đăng tải đầy đủ video, tài liệu hướng dẫn sử dụng Cổng Dịch vụ công (hướng dẫn tạo tài khoản, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn tra cứu tình trạng hồ sơ) tại giao diện chính của Cổng Dịch vụ công và tại các bước thực hiện nộp hồ sơ.

4. Công khai, cập nhật kịp thời bộ câu hỏi/tra lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công.

## **Điều 7. Các hành vi bị cấm khi sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử**

1. Các hành vi quy định tại Điểm b, c, d Khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây ghi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

2. Các hành vi quy định tại Khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Tạo ra hoặc phát tán chương trình phần mềm làm rối loạn, thay đổi, phá hoại hệ thống điều hành hoặc có hành vi khác nhằm phá hoại hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

4. Các hành vi vi phạm pháp luật khác về cung cấp thông tin trên mạng, an toàn thông tin, an ninh mạng liên quan đến Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

## **Chương II QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ KHAI THÁC CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

### **Điều 8. Nộp hồ sơ trực tuyến**

Để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, tổ chức, cá nhân phải có tài khoản đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công.

1. Nộp hồ sơ đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3

a) Tổ chức, cá nhân điền đầy đủ thông tin vào các biểu mẫu điện tử và đính kèm các tệp tin theo thành phần hồ sơ điện tử gửi tới cơ quan tiếp nhận và trả kết quả hoặc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tiếp tại cơ quan tiếp nhận và trả kết quả (nơi tiếp nhận hồ sơ) hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Nộp hồ sơ đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 4

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến như quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tiếp tại cơ quan tiếp nhận và trả kết quả (nơi tiếp nhận hồ sơ), qua môi trường mạng hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ điện tử không có xác thực bằng chữ ký số và không sử dụng dịch vụ bưu chính công ích thì phải đến cơ quan tiếp nhận và trả kết quả (nơi tiếp nhận hồ sơ) thực hiện ký mẫu đơn, tờ khai, đối chiếu giấy tờ bản gốc với hồ sơ điện tử đã nộp trước khi nhận kết quả.

4. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã thanh toán phí, lệ phí thực hiện dịch vụ công trực tuyến nhưng cơ quan có thẩm quyền không thực hiện được dịch vụ thì phải hoàn trả phí, lệ phí mà tổ chức, cá nhân đã nộp; trường hợp hồ sơ đã giải quyết nhưng người sử dụng dịch vụ không nhận kết quả thì không được hoàn trả lại lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác).

### **Điều 9. Tiếp nhận hồ sơ nộp trực tuyến**

1. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công theo quy định tại Khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Hồ sơ nộp trực tuyến sau 17 giờ hàng ngày thì thực hiện tiếp nhận vào ngày hôm sau trong giờ hành chính.

2. Sau khi hồ sơ nộp trực tuyến được tiếp nhận, tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ sẽ nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả dưới dạng điện tử trên Cổng Dịch vụ công và tin nhắn thông báo tình trạng hồ sơ được tiếp nhận qua một trong các hình thức: thư điện tử, tin nhắn điện thoại, tin nhắn zalo.

### **Điều 10. Kết quả giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến**

1. Kết quả giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến là văn bản điện tử được ký số hoặc văn bản giấy của cơ quan có thẩm quyền. Văn bản điện tử được ký số có giá trị pháp lý như văn bản giấy.

2. Việc trả kết quả giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến thực hiện theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến, cụ thể như sau:

a) Trường hợp yêu cầu kết quả là văn bản giấy thì tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hoặc đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Trường hợp yêu cầu kết quả là văn bản điện tử có ký số (áp dụng đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử có xác thực bằng chữ ký số hoặc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích) thì kết quả được trả trên Cổng Dịch vụ công hoặc qua địa chỉ thư điện tử, zalo của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ.

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân không có yêu cầu về hình thức trả kết quả thì kết quả là văn bản giấy và được trả tại cơ quan tiếp nhận và trả kết quả (nơi tiếp nhận hồ sơ).

### **Điều 11. Công khai tình hình giải quyết hồ sơ hành chính trên Cổng Dịch vụ công**

1. Đảm bảo công khai kịp thời, đầy đủ số liệu tình hình giải quyết hồ sơ hành chính trên Cổng Dịch vụ công.

2. Nội dung công khai tình hình giải quyết hồ sơ hành chính

a) Công khai tình hình giải quyết hồ sơ của toàn tỉnh (bao gồm: số lượng hồ sơ đã giải quyết, số lượng hồ sơ đã giải quyết đúng hạn, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn) trên Cổng Thông tin điện tử của Chính phủ, Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và Cổng Dịch vụ công.

b) Công khai tình hình giải quyết hồ sơ của các sở, ngành, UBND cấp huyện (bao gồm: số lượng hồ sơ tiếp nhận, số lượng hồ sơ đã giải quyết, số lượng hồ sơ đã giải quyết đúng hạn) theo các hình thức tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công.

c) Công khai tình hình giải quyết hồ sơ của cơ quan (bao gồm: số lượng hồ sơ đã giải quyết, số lượng hồ sơ đã giải quyết đúng hạn, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn) trên Trang thông tin điện tử của cơ quan.

3. Công khai đầy đủ, kịp thời phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả trên Cổng Dịch vụ công trong trường hợp giải quyết hồ sơ hành chính trễ hạn.

### **Điều 12. Tổ chức đánh giá trực tuyến việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công**

1. Tổ chức, cá nhân sau khi hoàn thành việc thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính được quyền đánh giá việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước thông qua Cổng Dịch vụ công, trên cơ sở xác thực bằng mã số hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Mỗi mã hồ sơ thủ tục hành chính được dùng để đánh giá trực tuyến việc giải quyết chỉ có giá trị xác thực một lần.

3. Phiếu đánh giá giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công theo mẫu do Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh xây dựng.

4. Tổng hợp, công khai kết quả đánh giá việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công.

### **Điều 13. Phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp trên Cổng Dịch vụ công**

1. Tổ chức, cá nhân có thể thực hiện phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp các nội dung về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công.

2. Các nội dung phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp trên Cổng Dịch vụ công thực hiện theo quy định tại Khoản 3 Điều 2 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.

3. Việc xử lý phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp thực hiện như sau:

a) Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận và xử lý theo các quy định pháp luật hiện hành về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

b) Đối với nội dung hỏi đáp, cơ quan có thẩm quyền rà soát, trả lời trong thời gian 15 ngày làm việc kể từ ngày nội dung hỏi đáp được tiếp nhận.

c) Các cơ quan đăng tải đầy đủ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp trên Cổng Dịch vụ công.

### **Chương III** **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ KHAI THÁC** **HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 14. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử**

1. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Đảm bảo thực hiện lưu trữ hồ sơ điện tử theo các quy định hiện hành về lưu trữ hồ sơ điện tử.

2. Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả có in mã QR Code để tra cứu tình trạng giải quyết của hồ sơ.

3. Việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử thực hiện theo quy trình nội bộ do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành.

4. Cách xác định tình trạng giải quyết hồ sơ

a) Hồ sơ đã giải quyết trước hạn khi ngày có kết quả giải quyết hồ sơ trước ngày hẹn trả kết quả.

b) Hồ sơ đã giải quyết đúng hạn khi ngày có kết quả giải quyết hồ sơ trùng với ngày hẹn trả kết quả.

c) Hồ sơ đã giải quyết trễ hạn khi ngày có kết quả giải quyết hồ sơ sau ngày hẹn trả kết quả.

c) Hồ sơ đang giải quyết quá hạn là hồ sơ vẫn còn đang giải quyết nhưng đã quá thời gian hẹn trả.

5. Cách xác định tỷ lệ giải quyết hồ sơ

a) Tỷ lệ giải quyết hồ sơ là tỷ lệ phần trăm của hồ sơ đã giải quyết trên tổng số hồ sơ đã tiếp nhận.

b) Tỷ lệ giải quyết đúng hạn là tỷ lệ phần trăm của hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn trên tổng số hồ sơ đã giải quyết.

#### **Điều 15. Tra cứu hồ sơ**

1. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính, mã QR Code có trên Giấy tiếp nhận hồ



sơ và hẹn trả kết quả được dùng để tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công, thiết bị di động thông minh, tin nhắn điện thoại và các điểm tra cứu đặt tại cơ quan tiếp nhận và trả kết quả.

2. Thông tin kết quả tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ gồm:

- a) Mã số hồ sơ thủ tục hành chính.
- b) Thông tin tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ.
- c) Lĩnh vực, thủ tục thực hiện.
- d) Ngày nhận, ngày hẹn trả.
- đ) Tình trạng hồ sơ.

### **Điều 16. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP .

2. Trường hợp trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thì thực hiện theo quy định tại Điều 9 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ.

### **Điều 17. Thống kê, báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ hành chính**

1. Đảm bảo thống kê đầy đủ, chính xác số liệu tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo các nội dung sau:

a) Thống kê số lượng hồ sơ tiếp nhận, hồ sơ đã giải quyết, hồ sơ đang giải quyết theo lĩnh vực và theo thủ tục hành chính đối với các sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã.

b) Thống kê số lượng hồ sơ tiếp nhận, hồ sơ đã giải quyết, hồ sơ đang giải quyết theo UBND cấp xã trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp huyện.

c) Thống kê tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính quy định tại Điểm a và Điểm b Khoản 1 của Điều này theo hình thức tiếp nhận trực tiếp, trực tuyến, tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Kết nối, chia sẻ dữ liệu thống kê tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử với Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

### **Điều 18. Tổng hợp, chấm điểm kết quả đánh giá giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Việc tổng hợp, chấm điểm kết quả đánh giá giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện từ số liệu của công cụ đánh giá trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công, số liệu đánh giá trên thiết bị điện tử của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và các số liệu đánh giá trực tiếp.

2. Các nội dung tổng hợp, chấm điểm thực hiện theo Khoản 1 và Khoản 2

Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

## **Chương IV** **TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ** **QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

**Điều 19. Triển khai nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích**

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đã ký hợp đồng nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính với cơ quan có thẩm quyền thực hiện nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính tại địa điểm cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp hoặc tại địa điểm theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

2. Nhân viên bưu chính thực hiện nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông, đồng thời thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công (đối với những thủ tục hành chính đã cung cấp dịch vụ công mức độ 3, 4) trước khi vận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền.

3. Tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ nhận gửi hồ sơ phải lựa chọn một trong các hình thức sau để nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả:

a) Nhận trực tiếp tại cơ quan tiếp nhận và trả kết quả (nơi tiếp nhận hồ sơ). Khi đi mang theo chứng từ nhận gửi hồ sơ để đối chiếu.

b) Cung cấp địa chỉ thư điện tử để nhận qua thư điện tử hoặc cung cấp thông tin tài khoản zalo để nhận qua tin nhắn zalo hoặc cung cấp số điện thoại để nhận qua tin nhắn điện thoại.

c) Ủy quyền cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích nhận và chuyển đến địa chỉ theo yêu cầu.

4. Phí nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành hoặc thỏa thuận giữa doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích với tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ.

**Điều 20. Thống kê, báo cáo số liệu nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích**

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện chế độ báo cáo tình hình cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Điều 13 Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Hỗ trợ Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo dõi, thống kê, báo cáo số liệu tình hình cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả trên Cổng Dịch vụ công.

## **Chương V** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

## **Điều 21. Nhiệm vụ của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh kiểm tra, đôn đốc, triển khai và báo cáo kết quả thực hiện Quy định này.
2. Làm đầu mối tổng hợp danh mục thủ tục hành chính đề xuất cung cấp dịch vụ công trực tuyến hàng năm.
3. Cập nhật thông tin thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử để đồng bộ thông tin cho các dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công.
4. Theo dõi tình hình giải quyết các phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan trên Cổng Dịch vụ công.
5. Xây dựng biểu mẫu đánh giá kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tổng hợp kết quả đánh giá kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.
6. Tổng hợp, công khai và cập nhật bộ câu hỏi/tra lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công.

## **Điều 22. Nhiệm vụ của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì xây dựng, nâng cấp và quản lý vận hành về kỹ thuật của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử đảm bảo tuân thủ các quy định tại Quy định này. Thực hiện việc chuyển giao các chức năng của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho các cơ quan liên quan phục vụ cho việc quản lý, tác nghiệp, thống kê, báo cáo theo các quy định tại Quy định này.
2. Hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật cho các cơ quan trong quá trình khai thác Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.
3. Phối hợp hỗ trợ các cơ quan triển khai kết nối Hệ thống thông tin một cửa điện tử với phần mềm tác nghiệp chuyên ngành, triển khai liên thông các thủ tục hành chính. Tham mưu UBND tỉnh triển khai kết nối Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công của tỉnh với các hệ thống thông tin của Bộ ngành Trung ương.
4. Phối hợp Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh theo dõi, kiểm tra tình hình sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các cơ quan, đơn vị.
5. Phối hợp các sở ngành, UBND cấp huyện triển khai tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân các nội dung về Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.
6. Lập dự toán kinh phí vận hành, nâng cấp Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử hàng năm hoặc theo chỉ đạo, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt để tổ chức thực hiện.

### **Điều 23. Nhiệm vụ của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính**

1. Triển khai thực hiện Quy định này để làm cơ sở đánh giá, xem xét khen thưởng trong thi đua ứng dụng công nghệ thông tin, thi đua cải cách hành chính và thi đua hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị của cơ quan hàng năm.

2. Đảm bảo tiếp nhận, giải quyết đúng hạn hồ sơ hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công.

3. Kiểm tra, rà soát kịp thời đề nghị cập nhật, chỉnh sửa các chức năng của Hệ thống thông tin một cửa điện tử đảm bảo phục vụ tốt công tác giải quyết thủ tục hành chính, thống kê báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ hành chính.

4. Rà soát, đề xuất triển khai kết nối phần mềm tác nghiệp chuyên ngành với Hệ thống thông tin một cửa điện tử; kết nối, chia sẻ dữ liệu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan.

5. Xử lý, đăng tải kịp thời kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công.

6. Chủ trì xây dựng, cập nhật bộ câu hỏi/ trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan, gửi Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh công khai trên Cổng Dịch vụ công.

7. Báo cáo tình hình thực hiện Quy định khi có yêu cầu.

### **Điều 24. Nhiệm vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích**

1. Ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ với cơ quan có thẩm quyền, triển khai nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả đúng quy định tại Quy định này và các quy định pháp luật khác có liên quan.

2. Phối hợp với cơ quan có thẩm quyền tập huấn kiến thức cho nhân viên đảm bảo khả năng tư vấn, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Quyết định giá cước nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả theo quy định tại Thông tư số 22/2017/TT-BTTTT ngày 29/9/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định mức giá cước tối đa và chính sách miễn, giảm giá cước dịch vụ nhận gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và thực hiện công khai giá cước tại các điểm cung cấp dịch vụ.

### **Điều 25. Nhiệm vụ của doanh nghiệp cung cấp giải pháp phần mềm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho tỉnh**

1. Đảm bảo các nguyên tắc quản lý, vận hành tại Quy định này.

2. Đảm bảo phần mềm phải đáp ứng các quy định hiện hành về chức năng, thiết kế phần mềm, thiết kế cơ sở dữ liệu, đảm bảo khả năng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu.

3. Triển khai đầy đủ các giải pháp đảm bảo an toàn thông tin theo quy định hiện hành cho hệ thống phần mềm cung cấp.

4. Kịp thời phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền xử lý các sự cố khi có phát sinh.

#### **Điều 26. Tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp hướng dẫn triển khai thực hiện Quy định này.

2. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính trên cơ sở tình hình ngân sách của tỉnh cân đối, đảm bảo kinh phí phục vụ vận hành, nâng cấp Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử hàng năm hoặc theo chỉ đạo của cơ quan và người có thẩm quyền.

3. Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét bổ sung hoặc sửa đổi phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**