

Số: 37 /2019/QĐ-UBND

Bắc Giang, ngày 31 tháng 12 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động của Cổng dịch vụ công và Hệ thống  
thông tin một cửa điện tử tỉnh Bắc Giang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG**

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

*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 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 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;*

*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 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;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 54/TTr-STTTT ngày 12 tháng 12 năm 2019.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bắc Giang.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành từ ngày 31 tháng 01 năm 2020.

**Điều 3.** Giám đốc sở, thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Vụ Pháp chế, Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL, Bộ Tư pháp;
- TT TU, TT HĐND tỉnh; Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VP Tỉnh ủy, các ban, cơ quan thuộc Tỉnh ủy;
- UBMTTQVN tỉnh và các tổ chức đoàn thể tỉnh;
- VP HĐND, các ban HĐND tỉnh;
- Trung tâm thông tin;
- Bưu điện tỉnh;
- LĐVP, các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT, TPKT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đương Văn Thái**

**QUY CHẾ**  
**hoạt động của Cổng dịch vụ công và**  
**Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bắc Giang**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 37 /2019/QĐ-UBND*  
*ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang)*

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này Quy định về quản lý, vận hành, cung cấp, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bắc Giang và trách nhiệm của các tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các sở, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị).
2. Các tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan đến việc quản lý, vận hành, cung cấp, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.
3. Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và các tổ chức, cá nhân được thuê hoặc ủy quyền thực hiện các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Cổng dịch vụ công tỉnh: Quy định tại khoản 5 Điều 3 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 viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).
2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh: Quy định tại khoản 6 Điều 3 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 4. Tên gọi và chức năng của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

1. Tên gọi: Cổng dịch vụ công tỉnh Bắc Giang, địa chỉ truy cập: <http://dichvucong.bacgiang.gov.vn>; Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bắc Giang, địa chỉ truy cập: <http://motcuadientu.bacgiang.gov.vn>.
2. Các chức năng của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo Quy định tại Điều 16, Điều 17 của 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.

**Điều 5. Nguyên tắc quản lý, vận hành, cung cấp, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

1. Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được sử dụng thống nhất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Giang và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã. Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh triển khai tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung, đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và kết nối liên thông với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Phần mềm, cơ sở dữ liệu được cài đặt, vận hành và lưu trữ tại Trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh.

2. Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được vận hành trên môi trường mạng, kết nối mạng truyền số liệu chuyên dùng; dữ liệu được luân chuyển khép kín từ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đến các phòng ban chuyên môn trong Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phần của cơ quan, đơn vị hoặc liên thông với cơ quan, đơn vị khác có liên quan.

3. Quản lý, vận hành, cung cấp, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh phải đảm bảo theo các quy định hiện hành về giao dịch điện tử và ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước.

4. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực được triển khai trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính tiếp cận nhanh chóng, dễ dàng.

5. Đảm bảo tất cả kênh thông tin tra cứu trực tuyến về tình trạng xử lý hồ sơ hành chính được cập nhật trực tuyến từ việc vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phần của các cơ quan, đơn vị.

**Điều 6. Nâng cấp, mở rộng hệ thống Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

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 tích hợp, chia sẻ với Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử 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.

2. Các cơ quan, đơn vị có nhu cầu nâng cấp, mở rộng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh ngoài các chức năng đã triển khai thì phải được sự chấp thuận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông).

3. Các thiết bị phục vụ ứng dụng cho Bộ phận một cửa khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo chất lượng và tương thích với Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh nhằm khai thác các tính năng, chức năng có liên quan.

### **Điều 7. Những hành vi bị nghiêm cấm**

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

## **Chương II QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Điều 8. Thông tin chủ yếu cung cấp trên Cổng dịch vụ công tỉnh**

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ:
  - a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công chia theo 3 cấp chính quyền: cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã;
  - b) Danh mục các dịch vụ công đang thực hiện và mức độ của dịch vụ của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính. Các dịch vụ được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng. Đối với mỗi dịch vụ, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ các bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và trách nhiệm của mỗi bên có liên quan, trong đó quy định rõ nội dung chi tiết để thực hiện thủ tục hành chính gồm: trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời gian giải quyết; đối tượng thực hiện; cơ quan giải quyết thủ tục; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn; yêu cầu điều kiện (nếu có), căn cứ pháp lý;
  - c) Tên mỗi dịch vụ công được đặt đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng được quy định trong danh mục thủ tục hành chính được công bố theo Quyết định của cơ quan có thẩm quyền.
2. Thông tin, báo cáo thống kê về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:
  - a) Tổng hợp xử lý hồ sơ theo tuần, tháng, quý, năm; số lượng hồ sơ đã tiếp nhận, số lượng hồ sơ đã giải quyết của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính; tổng hợp kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo tuần, tháng, quý, năm của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, trong đó chia ra hồ sơ được giải quyết đúng hạn, hồ sơ giải quyết quá hạn;
  - b) Thông tin, báo cáo thống kê số lượng hồ sơ thủ tục hành chính nộp trực tuyến, giao dịch qua mạng theo phương thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tin tức, sự kiện nổi bật, gồm: các tin, bài về hoạt động, các vấn đề liên quan đến lĩnh vực cải cách hành chính của các ngành, địa phương và của tỉnh.

### **Điều 9. Thời hạn và trách nhiệm xử lý thông tin trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

1. Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính: Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm cập nhật, sửa đổi, bổ sung tên cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính theo quyết định của cấp có thẩm quyền trên cơ sở đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính hoặc đề nghị của các sở, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh đối với đơn vị cấp tỉnh hoặc Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố đối với đơn vị cấp huyện, cấp xã.

Thời hạn cập nhật, sửa đổi, bổ sung không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày có thông báo của các sở, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có yêu cầu bằng văn bản.

2. Danh mục, nội dung chi tiết các dịch vụ công: Các sở, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm cập nhật, sửa đổi, bổ sung danh mục, nội dung chi tiết các dịch vụ công theo lĩnh vực quản lý ở 03 cấp (tỉnh, huyện, xã) đang thực hiện theo Quyết định công bố của cấp có thẩm quyền, đồng thời báo cáo bằng văn bản về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Sở Thông tin và Truyền thông.

Trong thời gian hoàn thiện Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ các sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh cập nhật, sửa đổi, bổ sung danh mục, nội dung chi tiết các dịch vụ công cấp huyện, cấp xã; khi Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được hoàn thiện và hoạt động ổn định, các sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh tự thực hiện cập nhật nội dung, Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ kỹ thuật.

Thời hạn cập nhật, sửa đổi, bổ sung không quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Quyết định công bố của cấp có thẩm quyền ban hành.

3. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 8 của Quy chế này được cập nhật tự động thường xuyên, liên tục trên cơ sở dữ liệu của Cổng thông tin điện tử tỉnh và Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

### **Điều 10. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

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

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

c) Các cơ quan cung cấp dịch vụ giải quyết các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhanh chóng, chính xác, thuận lợi, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân;

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

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

2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh: Các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thường xuyên chủ động thực hiện việc rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết sau khi có Quyết định công bố thủ tục hành chính mới, thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung của cấp có thẩm quyền được ban hành để xác định và đăng ký danh mục, mức độ của từng dịch vụ công trực tuyến do đơn vị cung cấp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Điều 11. Đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

1. Cá nhân, tổ chức thực hiện đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo quy định sau:

a) Cá nhân, tổ chức nhập đầy đủ thông tin theo yêu cầu trên Cổng dịch vụ công tỉnh;

b) Hệ thống thông báo tài khoản truy nhập ban đầu qua thư điện tử (email) hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của cá nhân, tổ chức;

c) Cá nhân, tổ chức sử dụng tài khoản được cấp để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh.

2. Trường hợp cá nhân, tổ chức đã có tài khoản thì sử dụng tài khoản đó để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh và chịu trách nhiệm về tính chính xác, giá trị sử dụng của các giấy tờ, thông tin theo quy định pháp luật.

### **Điều 12. Khai báo thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến**

1. Sau khi được cấp tài khoản, cá nhân, tổ chức truy nhập Cổng dịch vụ công tỉnh lựa chọn thủ tục hành chính cần thực hiện khai báo thông tin và gửi nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3:

a) Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc số hóa (scan) từ bản chính (không phải chứng thực) và chia thành từng tập tin (file) riêng biệt, gửi trực tuyến bằng tài khoản đã đăng ký sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Khi đến cơ quan nhận kết quả, cá nhân, tổ chức sẽ ký mẫu đơn, tờ khai và đối chiếu giấy tờ có liên quan đã được gửi trực tuyến với bản gốc hoặc bản sao có chứng thực;

b) Thanh toán lệ phí: Được thực hiện trực tiếp tại đơn vị thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

### 3. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4:

a) Mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ kèm theo thực hiện gửi như mức độ 3 nhưng phải sử dụng chữ ký số; nếu chưa sử dụng chữ ký số thì ngoài việc gửi trực tuyến như mức độ 3 phải gửi kèm qua bưu điện (có ghi mã hồ sơ và hồ sơ có chứng thực của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền);

b) Thanh toán lệ phí: Được thực hiện thanh toán một trong các hình thức: thanh toán trực tuyến theo hướng dẫn trên Cổng dịch vụ công tỉnh, qua dịch vụ bưu chính, ngân hàng... đến tài khoản của đơn vị thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 13. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến**

1. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến được thực hiện khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Cổng dịch vụ công tỉnh thông báo yêu cầu sửa đổi hoặc bổ sung thông tin hồ sơ cho cá nhân, tổ chức qua thư điện tử (e-mail) hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của cá nhân, tổ chức.

### **Điều 14. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến**

1. Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định của thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan, đơn vị đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố hoặc Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đã được cập nhật, công bố công khai.

2. Trường hợp các dịch vụ công trực tuyến liên quan đến nhiều cơ quan giải quyết, cơ quan đầu mối giải quyết hồ sơ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan để giải quyết nhưng phải đảm bảo thời gian trả kết quả theo thời gian quy định đã niêm yết công khai.

3. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm thời gian thực hiện, giải quyết các thủ tục hành chính so với thời gian quy định khi tiếp nhận hồ sơ đăng ký dịch vụ công trực tuyến của các cá nhân, tổ chức có liên quan.

### **Điều 15. Quy trình thực hiện một cửa điện tử**

1. Tiếp nhận hồ sơ:

a) Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được tổ chức, cá nhân nộp trực tiếp (tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã hoặc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) hoặc trực tuyến (qua Cổng dịch vụ công tỉnh) hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích được tiếp nhận, số hóa để đưa vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh;



b) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh truy cập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ;

c) Trong trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, thực hiện thao tác tiếp nhận hồ sơ trong hệ thống, đồng thời ghi nhận thông tin về hình thức nhận kết quả của tổ chức, cá nhân;

d) Trong trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải thực hiện thông tin kịp thời đến tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ bằng hình thức phù hợp như: Thông tin trên Cổng dịch vụ công tỉnh, tin nhắn SMS, Zalo, email, điện thoại và nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần bằng phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ in từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền;

đ) Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Cá nhân, tổ chức sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công tỉnh hoặc ứng dụng Zalo của tỉnh. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, 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. Giải quyết hồ sơ:

a) Tất cả hồ sơ được tiếp nhận trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được chuyển đến phòng chuyên môn để xử lý theo quy định;

b) Lãnh đạo cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ được phòng chuyên môn chuyển đến. Tất cả kết quả giải quyết hồ sơ phải được số hóa và thực hiện ký số để lưu trữ trong hệ thống;

c) Thực hiện thao tác trả hồ sơ đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã hoặc Bộ phận trả kết quả Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;

d) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ;

đ) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và lưu tại cơ quan giải quyết.

### 3. Trả kết quả:

a) Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Tổ chức, cá nhân mang hồ sơ gốc và các giấy tờ có liên quan đến trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã hoặc Bộ phận trả kết quả Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để nộp hồ sơ, đối chiếu với hồ sơ đã nộp trực tuyến, nếu khớp hồ sơ thì nhận kết quả và nộp phí, lệ phí;

b) Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Việc thanh toán trực tuyến, trả kết quả cho người sử dụng thực hiện theo quy định tại điểm b, c, khoản 4, Điều 5 Thông tư 32/2017/TT-BTTTT 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;

c) Tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã hoặc Bộ phận trả kết quả Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc qua dịch vụ bưu chính và thực hiện nộp phí và lệ phí (nếu có);

d) Cập nhật kết quả trả hồ sơ trong Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh;

đ) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phần của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

## **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 16. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh: Tổ chức vận hành, bảo trì, quản trị để đảm bảo hoạt động của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thông suốt, đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và kết nối liên thông với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hướng dẫn cụ thể việc quản trị, vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phần cho các cơ quan, đơn vị.

2. Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá hiệu năng của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh. Phối hợp các đơn vị sử dụng chỉnh sửa, bổ sung phân hệ chức năng cho phù hợp với thực tế, đảm bảo cho hệ thống hoạt động hiệu quả.

3. Tổ chức và phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan truyền thông trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên Cổng thông tin điện tử tỉnh và Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

4. Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, tập huấn và đôn đốc việc sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

5. Tổng hợp các vướng mắc liên quan đến Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và các đề nghị nâng cấp, sửa đổi để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

6. Xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và hạ tầng kỹ thuật liên quan đến công tác triển khai, nhân rộng hệ thống cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh khi có yêu cầu; 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.

7. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành các biện pháp khắc phục các sự cố liên quan đến Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh đảm bảo nhanh chóng, kịp thời.

### **Điều 17. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Theo dõi, tổng hợp, kiểm soát và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

2. Hướng dẫn, kiểm tra các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công trong việc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố các nội dung tại khoản 2 Điều 10 để đảm bảo chính xác, phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

3. Theo dõi, phát hiện những vấn đề phát sinh, vướng mắc liên quan khi sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để kịp thời phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thảo luận, thống nhất, giải quyết.

4. Phối hợp các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá hiệu năng của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, yêu cầu đơn vị quản trị, vận hành Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh chỉnh sửa, bổ sung phân hệ chức năng cho phù hợp với thực tế, đảm bảo Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh hoạt động hiệu quả và ngày càng ưu việt.

5. Phối hợp với các cơ quan liên quan để thực hiện việc cấu hình kịp thời, đầy đủ các thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh ngay sau khi có quyết định công bố thủ tục hành chính của cấp có thẩm quyền ban hành.

6. Phối hợp cùng các đơn vị có liên quan theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện quy chế này.

### **Điều 18. 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 Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 19. Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tổ chức thực hiện, ứng dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh vào việc xử lý giải quyết thủ tục hành chính hàng ngày; thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ tại cơ quan, đơn vị mình thông qua Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

2. Phân công cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin của cơ quan, đơn vị hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức sử dụng hiệu quả Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt, liên tục; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, vận hành và khắc phục sự cố Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (nếu có).

3. Tích cực tuyên truyền, giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến, Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh của cơ quan, đơn vị cho cá nhân, tổ chức biết truy cập, sử dụng, tra cứu thủ tục hành chính và tình hình kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

4. Đưa nội dung về kết quả sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh vào việc xây dựng tiêu chí đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ, thi đua - khen thưởng hàng năm của cá nhân, tập thể của cơ quan, đơn vị;

5. Thực hiện báo cáo định kỳ hàng năm về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này lồng ghép vào báo cáo tình hình ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ quan, đơn vị về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền;

6. Cổng Thông tin điện tử tỉnh và các Cổng thành phần của các cơ quan, đơn vị (nếu có) phải đặt liên kết đến địa chỉ truy cập Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức dễ dàng tìm kiếm, khai thác, sử dụng.

7. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm kiểm tra việc sử dụng, tạo lập tài khoản, phân quyền, bổ sung đầy đủ nội dung thông tin của người sử dụng và tài khoản Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phần của cơ quan, đơn vị cho cán bộ, công chức, viên chức có liên quan

đến việc giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị và trên địa bàn quản lý theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

#### **Điều 20. Trách nhiệm của các doanh nghiệp bưu chính công ích**

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 và quy định của pháp luật có liên quan.

#### **Điều 21. Cán bộ, công chức tham gia Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

1. Sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, 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.

2. Sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh 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 Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh cùng lúc để đảm bảo quy trình, hồ sơ không bị chậm, không để tình trạng hồ sơ giấy đã trả cho người nhận nhưng trên hệ thống tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ hành chính vẫn báo chậm hoặc chưa xử lý và ngược lại. Thay đổi mật khẩu được cấp; có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin của hệ thống.

3. Trường hợp xảy ra sự cố phải báo cáo với người có trách nhiệm để xử lý; Đồng thời giải quyết công việc bằng biện pháp thủ công và nhập đầy đủ thông tin vào Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh sau khi hệ thống hoạt động trở lại.

#### **Điều 22. Tổ chức, cá nhân sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh**

1. Thực hiện gửi, nhận hồ sơ trực tuyến theo yêu cầu và hướng dẫn của Hệ thống hoặc hướng dẫn trực tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

2. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan, dữ liệu đã khai báo và gửi trên Cổng dịch vụ công.

#### **Điều 23. Điều khoản thi hành**

1. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này tại cơ quan, đơn vị, địa bàn quản lý.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh đề nghị cơ quan, đơn vị gửi ý kiến đến Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đương Văn Thái**