

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết
thủ tục hành chính tỉnh An Giang**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG

*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 29 tháng 11 năm 2005;

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

Căn cứ Luật Bưu chính ngày 17 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;

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

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính
phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng
8 năm 2017 của Chính phủ 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 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 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy
định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;*

*Căn cứ Nghị định số 11/2020/NĐ-CP ngày 20 tháng 01 năm 2020 của Chính
phủ quy định về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Kho bạc Nhà nước;*

*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 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 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ 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 Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về Ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của 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 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 134/TTr-STTTT ngày 22 tháng 12 năm 2022.

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 An Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 30 tháng 01 năm 2023 và thay thế Quyết định số 66/2020/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban

nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động, quản lý, vận hành Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; 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 THH - Bộ TT&TT;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Cục Kiểm soát TTHC - Văn phòng Chính phủ;
- TT. Tỉnh ủy, TT.HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Vp. UBND tỉnh: LĐVP, KGVX, TTPVHCC;
- Trung tâm Công báo - Tin học;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Đài PTTH AG, Báo AG;
- Lưu: VT, TH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Bình

QUY CHẾ

Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh An Giang

(Kèm theo Quyết định số 03/2023/QĐ-UBND ngày 17 tháng 01 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, quyền hạn, trách nhiệm quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh An Giang (gọi tắt là Hệ thống thông tin giải quyết TTHC) và việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã; các ban quản lý khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế, khu công nghệ cao có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi là cơ quan có thẩm quyền).

2. Các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi là tổ chức, cá nhân).

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (BCCI); tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

4. Khuyến khích các cơ quan có thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc ngành dọc tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa tỉnh thực hiện theo các quy định tại Quy chế này.

5. Doanh nghiệp thực hiện cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. Cổng dịch vụ công theo quy định tại khoản 5 Điều 3 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 61/2018/NĐ-CP).

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại khoản 6 Điều 3 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Dịch vụ hành chính công theo quy định tại khoản 4 Điều 3 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 (Nghị định số 42/2022/NĐ-CP).

4. Dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 5 Điều 3 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

5. Phần mềm chuyên ngành là phần mềm đặc thù của từng cơ quan dùng để quản lý chuyên sâu về ngành, lĩnh vực của cơ quan đó.

6. Mã QR hoặc QR Code (Quick response code) tạm dịch "Mã phản hồi nhanh" hay còn gọi là mã vạch ma trận (matrix-barcode): là dạng mã vạch hai chiều (2D) có thể được đọc bởi một máy đọc mã vạch hay smartphone (điện thoại thông minh) có chức năng chụp ảnh (camera) với ứng dụng chuyên biệt để quét mã vạch.

7. Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại khoản 2 Điều 3 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 (Nghị định số 45/2020/NĐ-CP).

8. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 7 Điều 3 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

9. Đăng nhập một lần (Single-Sign-On) theo quy định khoản 2 Điều 3 Quy chế ban hành kèm theo 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 (Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg).

10. Dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo quy định tại điểm a khoản 1 Mục II Nghị định 42/2022/NĐ-CP.

11. Dịch vụ công trực tuyến một phần theo quy định tại điểm b khoản 1 Mục II Nghị định 42/2022/NĐ-CP.

12. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 11 Điều 3 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đảm bảo như quy định tại Điều 4 Quyết định 31/2021/QĐ-TTg.

2. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

3. Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin.

4. Dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC là nguồn dữ liệu chính thống phục vụ cho công tác công khai, báo cáo, thống kê và phân tích, đánh giá tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn, trễ hạn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 5. Xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được xây dựng tập trung, thống nhất 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 cơ quan có thẩm quyền, có tên miền truy cập là: <https://dichvucong.angiang.gov.vn>.

2. Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử là thành phần của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

3. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến, truy cập vào địa chỉ quy định tại khoản 1 Điều này để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ.

4. Yêu cầu đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định tại Khoản 2 Điều 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và theo quy định tại điểm b, điểm c, khoản 14 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; quy định tại Điều 14 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

5. Yêu cầu đối với Cổng dịch vụ công theo quy định tại khoản 1, khoản 2, Điều 13 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

6. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép; đảm bảo an toàn thông tin, an toàn hệ thống thông tin, bảo vệ thông tin cá nhân và vận hành liên tục 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần trên mạng Internet.

7. Cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng; cung cấp chức năng đăng nhập một lần (Single-Sign-On) và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính tại Cổng dịch vụ công.

8. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phải được thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng và có phương án nâng cấp, chỉnh sửa hàng năm đáp ứng nhu cầu thực tế hoặc theo yêu cầu cơ quan có thẩm quyền.

Điều 6. Giá trị của các thủ tục hành chính cung cấp trực tuyến

Thành phần các loại giấy tờ có trong hồ sơ và các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC có giá trị hiệu lực như văn bản giấy khi các cá nhân, tổ chức làm căn cứ, sử dụng để điền đầy đủ thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến, bằng dịch vụ BCCI và tại Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền.

Dịch vụ công trực tuyến phải được chuẩn hóa, tích hợp, đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định hoặc hướng dẫn hiện hành.

Điều 7. Quyền, trách nhiệm, nghĩa vụ và các hành vi không được làm của tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Cổng dịch vụ công, được áp dụng thực hiện theo Điều 8 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

2. Quyền, nghĩa vụ và các hành vi không được làm của tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được áp dụng thực hiện theo Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Những hành vi bị nghiêm cấm trong quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006 và Điều 9 Luật giao dịch điện tử năm 2005 và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

Chương II

CÁC TIÊU CHÍ CHỨC NĂNG, TÍNH NĂNG KỸ THUẬT CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 8. Mã số hồ sơ và Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính

Theo quy định tại Điều 19, Điều 20 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về Hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) và các quy định hiện hành.

Điều 9. Hiện thị trạng thái xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. Tại mỗi bước trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hiện thị trạng thái xử lý hồ sơ tương ứng.

2. Yêu cầu về hiện thị trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh (Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT).

3. Các Hệ thống thông tin khi kết nối, tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phải đảm bảo đáp ứng hiện thị trạng thái xử lý hồ sơ tương ứng theo khoản 1 Điều này và các yêu cầu kỹ thuật theo quy định.

Điều 10. Tiêu chí chức năng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phải đáp ứng các tiêu chí về chức năng, tính năng, hiệu năng, đảm bảo an toàn thông tin và các tiêu chí khác theo quy định hoặc hướng dẫn hiện hành, theo yêu cầu phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

Điều 11. Các tiêu chuẩn kết nối đồng bộ dữ liệu

1. Thực hiện theo quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về Ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước và quy định hiện hành.

2. Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước thực hiện theo quy định tại Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước.

Điều 12. Nội dung thể hiện kết quả tra cứu tình trạng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và các điểm tra cứu của cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công

1. Hồ sơ hợp lệ:

- a) Mã số hồ sơ thủ tục hành chính bao gồm mã số và mã QR code.
- b) Tên cơ quan tiếp nhận hồ sơ.
- c) Tên Phòng, ban xử lý hồ sơ (toàn bộ quy trình của quá trình xử lý).
- d) Tên tổ chức nộp hồ sơ (nếu có).
- đ) Tên đầy đủ của người nộp hồ sơ.
- e) Ngày nhận hồ sơ.
- g) Ngày hẹn trả hồ sơ.

2. Hồ sơ chưa hợp lệ trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến: Nội dung chưa thể hiện như các điểm a, b, đ, e tại khoản 1 Điều này.

Điều 13. Nội dung thể hiện Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

Nội dung thể hiện Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thủ tục hành chính bản điện tử được thiết kế theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Ban hành quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang (Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND)) và bổ sung mã QR code.

Điều 14. Quản lý và khai thác dữ liệu

1. Cơ sở dữ liệu các phần mềm chuyên ngành của cơ quan có thẩm quyền, phải được đồng bộ về cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, khi hồ sơ thay đổi trạng thái theo cấu trúc quy định tại Điều 9 Quy chế này.

2. Cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ được đảm bảo an toàn, chính xác.

3. Việc quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 5 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

Điều 15. Xây dựng Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tích hợp Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực từ Công Dịch vụ công quốc gia và của địa phương.

Chương III**ĐĂNG KÝ VÀ QUẢN LÝ TÀI KHOẢN
TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC****Điều 16. Đăng ký và quản lý các vấn đề liên quan đến tài khoản**

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 3 Điều 40 Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2022 quy định về định danh và xác thực điện tử (gọi tắt là Nghị định số 59/2022/NĐ-CP).

2. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC dùng chung hệ thống xác thực, đăng ký tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tổ chức, cán nhân sử dụng phương thức đăng ký được cung cấp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu. Các vấn đề liên quan đến tài khoản được áp dụng thực hiện theo Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

4. Tài khoản được sử dụng để thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 2 Điều 40 Nghị định số 59/2022/NĐ-CP.

Điều 17. Đăng nhập tài khoản cho tổ chức, cá nhân

Thực hiện theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Điều 11 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Chương IV

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 18. Kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. Việc kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 23 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

2. Đảm bảo đầy đủ, chính xác của dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

3. Sở, ban, ngành tỉnh rà soát và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý không có trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính khi được công bố trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Điều 19. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Sau khi tổ chức, cá nhân đăng ký và đăng nhập tài khoản thành công theo quy định tại Chương III của Quy chế này, 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, số hóa, 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 19 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND, Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

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. Quy trình giải quyết hồ sơ không hợp lệ hoặc không đáp ứng các điều kiện về thủ tục hành chính:

Cơ quan có thẩm quyền soạn thảo văn bản theo Mẫu số 03 kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND nêu rõ lý do chuyển Bộ phận Một cửa gửi lại cho các tổ chức, cá nhân có liên quan, đồng thời cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để thông báo cho tổ chức, cá nhân được biết.

5. 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.

6. 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 TTHC 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 TTHC.

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

Điều 20. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 19, Điều 20, Điều 21 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND.

2. Quy trình, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và đảm bảo thống nhất với quy trình, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tiếp bên ngoài.

3. Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn, trước hạn theo đúng quy định điểm a, khoản 2, Mục II của Phụ lục kèm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm

2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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.

Điều 21. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy

Thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 22. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 30 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 15 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Điều 13, Điều 14, Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Điều 23. Quy định đối với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. Tích hợp, dùng chung với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Chương VI Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Chương V

TÍCH HỢP, CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG VÀ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA

Điều 24. Quy trình tích hợp kiểm thử việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Cung cấp thông tin về dịch vụ công đầy đủ, chính xác, kịp thời các dịch vụ công trực tuyến đang triển khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Căn cứ trên kế hoạch và khả năng thực hiện, Sở Thông tin và Truyền thông là đầu mối đề nghị công khai các dịch vụ công trực tuyến để kiểm thử việc tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

a) Các cơ quan, địa phương chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh lựa chọn, đề xuất các dịch vụ công ưu tiên tích hợp từng đợt (nếu có) và kiểm tra, rà soát các thông tin, yêu cầu cần thiết phục vụ việc tích hợp, kiểm thử.

b) Theo đề xuất, Văn phòng Chính phủ thực hiện rà soát và công khai các dịch vụ công trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị.

Trường hợp dịch vụ công chưa đáp ứng yêu cầu, Văn phòng Chính phủ nêu rõ lý do và gửi lại, Sở Thông tin và Truyền thông sẽ gửi lại cơ quan, địa phương kiểm tra, hoàn thiện.

c) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, thực hiện kiểm thử các dịch vụ công đã được công khai. Cơ quan, địa phương gửi kết quả kiểm thử được tổng hợp về Sở Thông tin và Truyền thông thông qua nhóm hỗ trợ với các thông tin: Tên dịch vụ công; mã số hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đã hoàn thành kiểm thử để gửi về Văn phòng Chính phủ trên hệ thống quản trị.

d) Trong thời hạn 02 ngày làm việc, Văn phòng Chính phủ phối hợp với các cơ quan có liên quan xác nhận kết quả kiểm thử. Đối với các dịch vụ công hoàn thành kiểm thử giữ nguyên trạng thái công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và kết thúc quy trình kiểm thử tích hợp. Đối với các dịch vụ công chưa hoàn thành kiểm thử, Văn phòng Chính phủ bỏ công khai trên hệ thống và thông báo, Sở Thông tin và Truyền thông sẽ thông báo lại cho cơ quan, địa phương hoàn thiện lại.

3. Các thủ tục hành chính được tích hợp, cung cấp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia được tái cấu trúc quy trình, đảm bảo chất lượng theo quy định tại Điều 26, Điều 29 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg và đảm bảo chất lượng.

4. Việc đồng bộ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 30 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Điều 25. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo hai mức độ (dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần) được quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

2. Danh mục dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

Điều 26. Thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia

Theo quy định tại Chương V Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Chương VI **KIỂM SOÁT VIỆC CUNG CẤP THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ**

Điều 27. Lập danh mục và cung cấp thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử

1. Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành danh mục nhóm thủ tục hành chính và thủ tục hành chính để thực hiện trên môi trường điện tử. Việc lựa chọn ưu tiên các thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử đáp ứng theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Hằng năm, cơ quan, đơn vị chuyên môn phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh rà soát thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm quy định tại Điều 19 và các tiêu chí lựa chọn quy định tại Điều 21 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, đề xuất danh mục thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử, lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan, đối tượng chịu tác động và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xem xét, ra quyết định, trong đó xác định rõ thời gian, lộ trình thực hiện và việc xây dựng, vận hành, khai thác.

3. Các cơ quan có trách nhiệm bảo đảm điều kiện thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP có trách nhiệm rà soát, đánh giá về thủ tục hành chính theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và đánh giá các giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính điện tử.

Điều 28. Số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được số hóa và lưu thông tin, dữ liệu tại kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo thẩm quyền quản lý.

2. Phương thức số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ giấy sang điện tử đáp ứng theo Khoản 2 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được chuyển đổi từ bản giấy sang điện tử phải đáp ứng các yêu cầu theo Khoản 3 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và có giá trị như văn bản giấy trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Chương VII

TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ BCCI KẾT HỢP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 29. Quy định đối với việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI

Thực hiện theo quy định tại Chương II Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

Điều 30. Tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ BCCI kết hợp dịch vụ công trực tuyến

Sau khi tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ BCCI, nhân viên bưu chính hướng dẫn hoặc thống nhất với người sử dụng dịch vụ, dùng tài khoản công dân đã đăng ký trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền.

Chương VIII
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN
CÓ LIÊN QUAN

Điều 31. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền

1. Tiếp nhận và số hóa, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đúng thời hạn, quy trình theo quy định của pháp luật.

2. Thường xuyên rà soát, cập nhật đầy đủ các nội dung của thủ tục hành chính trong hợp phần Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Trong đó, cập nhật đầy đủ mức phí, lệ phí cho từng thủ tục hành chính (bao gồm mức phí, lệ phí do Hội đồng nhân dân tỉnh quy định).

3. Cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác các quy trình nội bộ đã được ban hành sang quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và cập nhật, áp dụng chính xác, đầy đủ các dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo đúng Quyết định danh mục dịch vụ công trực tuyến đã được ban hành và đảm bảo tích hợp 100% dịch vụ công trực tuyến với Cổng dịch vụ công quốc gia.

4. Đảm bảo 100% hồ sơ tiếp nhận (kể cả hồ sơ tiếp nhận bên ngoài trụ sở) được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

5. Thực hiện trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo đúng quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

6. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

7. Chỉ đạo cán bộ, công chức được phân công làm đầu mối đối soát thanh toán trực tuyến hàng ngày kiểm tra, đối chiếu, tra soát các giao dịch trực tuyến phát sinh qua hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng dịch vụ công quốc gia bằng

tài khoản đã cấp cho đơn vị. Trường hợp có chênh lệch thì các bên tìm hiểu nguyên nhân và phối hợp xử lý theo quy định.

8. Hằng năm, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề xuất danh mục thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử theo quy định tại khoản 1 Điều 22 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

9. Niêm yết tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan danh mục thủ tục hành chính thực hiện và không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích, theo quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

10. Bố trí các nhân lực chuyên môn quản trị Hệ thống thông tin giải quyết TTHC có am hiểu về công nghệ thông tin, thủ tục hành chính để theo dõi hỗ trợ xử lý các sự cố, hỗ trợ kỹ thuật và kiểm soát thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

11. Thông báo ngay với Sở Thông tin và Truyền thông các trường hợp không xử lý được sự cố trên phần mềm, để có hướng dẫn cụ thể hoặc hỗ trợ trong quá trình xử lý.

12. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trong phạm vi xử lý của đơn vị mình.

13. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

14. Hướng dẫn, hỗ trợ cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ BCCI về việc nhận, gửi hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI cho tổ chức, cá nhân.

15. Công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, Cổng thông tin điện tử của cơ quan để tổ chức, cá nhân có thể liên lạc trước, trong khi và sau khi gửi, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI.

16. Kết nối mạng thông tin liên lạc với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ BCCI để phối hợp trong việc nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

17. Tổ chức thực hiện các thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI theo quy định tại Quy chế này; rà soát các quy định, TTHC thuộc phạm vi quản lý của mình để sửa đổi, bổ sung theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế cho phù hợp với phương thức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI.

Điều 32. Trách nhiệm Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp các cơ quan có liên quan tham mưu giúp việc cho Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của tỉnh, trừ những thủ tục hành chính được nêu tại khoản 1 Điều 19 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền thực hiện hướng dẫn việc lập danh mục thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử theo quy định tại khoản 1 Điều 22 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, tổng hợp và trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

3. Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan có liên quan thực hiện rà soát, đánh giá các thủ tục hành chính đang thực hiện trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, đánh giá và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Hướng dẫn, tập huấn các cơ quan, địa phương khai thác, sử dụng các chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia để công bố, công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

6. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, địa phương trong tiếp nhận, xử lý, trả lời đúng thời hạn và đúng thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị. Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý hoặc chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền các cơ quan, tổ chức không thực hiện nghiêm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị căn cứ vào thông tin được kết nối, tích hợp từ Cổng Dịch vụ công tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

7. Chủ trì tham mưu triển khai, mở rộng phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp.

8. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo việc triển khai xây dựng và ban hành đầy đủ quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã bảo đảm áp dụng chung thống nhất cho quy trình xử lý công việc liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính trong Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, tổ chức và thực hiện thống nhất trong toàn địa phương.

9. Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, giám sát theo thời gian thực hiện toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan đơn vị trên địa bàn tỉnh. Được trích xuất dữ liệu từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử phục vụ cho công tác báo cáo, thống kê và phân tích, đánh giá tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục

hành chính đúng hạn, trễ hạn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

10. Định kỳ hàng tháng giúp Ủy ban nhân dân tỉnh công khai (được thực hiện tự động) danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân chậm muộn trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Điều 33. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ BCCI

1. Tiếp nhận hồ sơ: Cam kết hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính, nộp đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định, hướng dẫn nộp đúng, không yêu cầu nộp các thành phần hồ sơ ngoài quy định và hướng dẫn hoặc sử dụng tài khoản công dân đã đăng ký trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền.

2. Trả kết quả: Cam kết trả trong tỉnh trong vòng 24 giờ sau khi có kết quả. Khi xảy ra trường hợp mất hồ sơ thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ BCCI sẽ bồi thường mọi chi phí và lệ phí, cam kết liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để làm lại cho người dân, doanh nghiệp.

3. Thực hiện theo quy định tại Điều 15 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

4. Bố trí nhân viên đủ năng lực, trình độ cho việc tư vấn, hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi tiếp nhận hồ sơ. Thực hiện đúng, đầy đủ quy trình tiếp nhận, số hóa giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định khi được chuyển giao.

Điều 34. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Tham mưu, giúp việc cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các nhiệm vụ:

a) Xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của địa phương.

b) Chủ trì tham mưu thực hiện kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để truy xuất, đồng bộ dữ liệu thủ tục hành chính đáp ứng theo quy định.

c) Định kỳ theo giai đoạn, hằng năm xây dựng kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp hệ thống cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến; trình UBND tỉnh xem xét, phân bổ kinh phí, nhằm đảm bảo hoạt động cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến ổn định, an toàn thông tin mạng.

d) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc và phối hợp với các cơ quan và địa phương tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

đ) Chỉ đạo việc quản lý, bảo vệ, định kỳ kiểm tra, rà soát, tăng cường các biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, bảo đảm hoạt động tin cậy, liên tục, an toàn, kịp thời khắc phục sự cố của hệ thống khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

e) Tham mưu đảm bảo trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc thu thập, xử lý, cập nhật thông tin cho các kênh cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng, bảo đảm khai thác hiệu quả hạ tầng hiện có, ứng dụng các công nghệ hiện đại, ưu tiên ứng dụng công nghệ điện toán đám mây.

g) Đẩy mạnh thông tin, truyền thông về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để thu hút tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đảm bảo hiệu quả.

h) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng và xử lý phù hợp đối với tập thể, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và thực hiện Quy chế này.

2. Công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh danh mục thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, theo quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Tích hợp, kết nối công khai thủ tục hành chính của tỉnh trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

4. Chủ trì, phối hợp cùng cơ quan có thẩm quyền liên quan thanh tra, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Phát hiện, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền kịp thời xử lý các hành vi vi phạm Quy chế này và các quy định khác về quản lý tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI.

6. Tiếp nhận thông tin phản ánh sự cố phát sinh của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC từ các cơ quan. Trong khoảng thời gian 04 giờ kể từ khi nhận được thông tin, sẽ phản hồi thông tin về thời gian khắc phục các sự cố (tùy thuộc vào độ phức tạp của sự cố), mạng truyền số liệu chuyên dùng, đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt. Hỗ trợ các đơn vị trong quá trình xử lý sự cố nếu có yêu cầu.

7. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này và báo cáo đột xuất theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 35. Trách nhiệm của Công an tỉnh

Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện kết nối dữ liệu về

công dân từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để phục vụ xác thực tài khoản và khai thác dữ liệu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Điều 36. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Hàng năm, căn cứ khả năng cân đối ngân sách, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu cấp thẩm quyền về nguồn kinh phí duy trì, phát triển các hoạt động cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến, bồi dưỡng cán bộ thực hiện cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, thực hiện đáp ứng nhu cầu trong quá trình khai thác trên cơ sở lồng ghép với các chương trình, dự án và các nguồn huy động hợp pháp khác theo quy định về phân cấp của Luật Ngân sách nhà nước.

Điều 37. Trách nhiệm của Kho bạc Nhà nước Chi nhánh An Giang

Phối hợp, hỗ trợ các sở, ban, ngành và địa phương thực hiện đối soát thanh toán trực tuyến khi có phát sinh giao dịch trực tuyến qua tài khoản Kho bạc.

Điều 38. Trách nhiệm của Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh An Giang

Nghiên cứu triển khai các giải pháp nhằm đẩy mạnh việc thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh.

Điều 39. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. Đơn vị cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm về việc bảo đảm vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC bảo mật, an toàn, thông suốt; không làm gián đoạn việc cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân. Kịp thời trao đổi thông tin, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC khi xảy ra sự cố.

2. Bố trí cán bộ hỗ trợ, xử lý sự cố trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và xử lý trong không quá 8 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, đề nghị của sở, ngành, địa phương. Đối với các đề nghị hỗ trợ, yêu cầu khắc phục sự cố phức tạp, thông tin về thời gian hoàn thành hỗ trợ, khắc phục sự cố được thông báo trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

3. Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch, thực hiện thông báo trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để cơ quan, đơn vị được biết.

Điều 40. Điều khoản thi hành

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn

vi, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số: Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

*(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ
nếu là biểu mẫu điện tử)*

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hện trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.