

UBND TỈNH BÀ RỊA-VŨNG TÀU
SỞ NỘI VỤ

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

Số: /SNV-CCHC&VTLT
V/v hướng dẫn quy trình thực hiện
dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4
trên Cổng dịch vụ công của tỉnh

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày tháng năm 2021

Kính gửi:

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

Thực hiện Thông báo số 93/TB-UBND ngày 23/02/2021 của UBND tỉnh về kết luận của Phó Chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Tuấn tại cuộc họp về báo cáo dự thảo Kế hoạch cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh năm 2021,

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; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và các văn bản có liên quan, Sở Nội vụ hướng dẫn quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về Sở Nội vụ để phối hợp, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (để báo cáo);
- GD Sở Nội vụ (để báo cáo);
- Trang thông tin CCHC tỉnh;
- Cổng Dịch vụ công tỉnh;
- Lưu: VT, CCHC-VTTLT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Huỳnh Bách Tiến

**QUY TRÌNH THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
MỨC ĐỘ 3, MỨC ĐỘ 4 TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG
TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU**

*(Kèm theo Công văn số /SNV-CCHC&VTTL ngày tháng năm 2021
của Sở Nội vụ tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu)*

1. Đối với tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Đề nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến ở mức độ 3, mức độ 4, người nộp hồ sơ thực hiện theo các bước như sau:

Bước 1. Đăng ký, đăng nhập tài khoản

a) Đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Người nộp hồ sơ truy cập vào địa chỉ Cổng dịch vụ công tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (tên miền truy cập: <http://dichvucong.baria-vungtau.gov.vn> lựa chọn “đăng ký” và điền các thông tin theo hướng dẫn (lưu ý: phần * là bắt buộc nhập) để tạo lập tài khoản.

Cổng Dịch vụ công trực tuyến thông báo tài khoản truy nhập ban đầu qua thư điện tử (email) hoặc tin nhắn theo số điện thoại mà tổ chức, cá nhân đăng ký.

Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản được cấp để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công; tổ chức, cá nhân có thể sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ của tổ chức, cá nhân để đảm bảo tính an toàn, bảo mật.

Tương tự, tổ chức, cá nhân cũng có thể truy cập vào địa chỉ Cổng dịch vụ công quốc gia để đăng ký, đăng nhập tài khoản và thực hiện xác thực điện tử người dùng tại địa chỉ: <http://dichvucong.gov.vn>

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân đã có tài khoản thì sử dụng tài khoản đó để đăng nhập và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công. Những giấy tờ, thông tin liên quan đến tổ chức, cá nhân đã cung cấp một lần thành công trên Cổng dịch vụ công khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, nếu còn giá trị sử dụng theo quy định thì không phải cung cấp lại khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến lần sau.

Bước 2. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

Sau khi đăng nhập vào hệ thống Cổng dịch vụ công (viết tắt là Hệ thống), người nộp hồ sơ tìm kiếm cơ quan đề nộp hồ sơ, mức độ dịch vụ công, cấp thủ tục và chọn lĩnh vực hành chính cần thực hiện, sau đó nhấn “Tìm Kiếm”.

a) Người nộp hồ sơ thực hiện như sau:

- Khai mẫu đơn, tờ khai trên các biểu mẫu điện tử được cung cấp sẵn.

- Đăng tải các giấy tờ, tài liệu điện tử hợp lệ hoặc dẫn nguồn tài liệu từ Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

- Ký chữ ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử nếu có yêu cầu.

- Gửi hồ sơ theo hướng dẫn của hệ thống Cổng dịch vụ công.

b) Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận nếu được tổ chức, cá nhân đồng ý sẽ được hệ thống thông tin lưu giữ và điền tự động trong các biểu mẫu điện tử, hồ sơ điện tử khi thực hiện các thủ tục hành chính lần sau theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

Bước 3. Nhận kết quả hồ sơ trực tuyến

a) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, tổ chức, cá nhân đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi chung là Bộ phận một cửa các cấp) để nhận kết quả hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tiếp hoặc các kênh thanh toán khác theo quy định.

b) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, tổ chức, cá nhân nhận kết quả qua hình thức trực tuyến thông qua thư điện tử, nhận trực tiếp tại Bộ phận một cửa các cấp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích nếu có nhu cầu. Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện qua nền tảng thanh toán trực tuyến của tỉnh.

Bước 4. Tra cứu tình trạng hồ sơ nộp trực tuyến

Người nộp hồ sơ có thể tra cứu tình trạng hồ sơ bằng cách nhập mã số hồ sơ hoặc căn cước công dân/CMND trên Cổng dịch vụ công của tỉnh và làm theo hướng dẫn của Hệ thống.

Kết quả tra cứu tình trạng hồ sơ, bao gồm những nội dung: Mã hồ sơ, thủ tục thực hiện, tên đầy đủ của tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, ngày tiếp nhận, ngày hẹn trả, tình trạng xử lý của hồ sơ...

2. Đối với cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4 được nộp trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công sẽ được tự động đồng bộ về hệ thống một cửa điện tử (MCĐT), công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa tiến hành kiểm tra hồ sơ và xử lý như sau:

Bước 1. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến

a) Công chức, viên chức đăng nhập hệ thống MCĐT để lấy thông tin hồ sơ của cá nhân, tổ chức đã đăng ký trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, sau đó kiểm tra tính chính xác của thông tin tại mẫu đơn, tờ khai thông qua việc khai thác thông tin, dữ liệu tại các Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu đã sẵn sàng kết nối, chia sẻ thông tin cho Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công tỉnh, Hệ thống thông tin MCĐT tỉnh.

b) Kiểm tra thông tin chữ ký số (nếu có) để đảm bảo tính xác thực, tính hợp lệ, chính xác, nguyên vẹn đối với các thành phần hồ sơ được đăng tải, dẫn nguồn, các thành phần hồ sơ theo yêu cầu chứng thực điện tử; việc kiểm tra chữ ký số được thực hiện theo quy định của Luật Giao dịch điện tử.

c) Sau khi kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ trên hệ thống MCĐT:

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ:

+ Đối với hồ sơ yêu cầu thanh toán phí, lệ phí trước khi tiếp nhận, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa thao tác trên hệ thống MCĐT thông báo đến tổ chức, cá nhân về việc thanh toán phí, lệ phí. Công chức, viên chức căn cứ vào trạng thái trên hệ thống MCĐT, các chứng từ hợp lệ theo quy định của hệ thống thanh toán quốc gia để thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ.

+ Đối với hồ sơ không yêu cầu thanh toán phí, lệ phí và hồ sơ yêu cầu thanh toán phí, lệ phí sau khi tiếp nhận, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa thao tác tiếp nhận hồ sơ và chuyển Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến xử lý trên hệ thống MCĐT, Công dịch vụ công tự động thông báo đến tổ chức, cá nhân về việc hồ sơ đã được tiếp nhận.

- Trường hợp hồ sơ không đầy đủ, hợp lệ: Công chức, viên chức thao tác trên hệ thống MCĐT để trả lời và hướng dẫn người dân hoàn thiện theo quy định.

d) Công chức, viên chức thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc không tiếp nhận, yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi Hệ thống tiếp nhận.

đ) Công chức, viên chức không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp giấy tờ, tài liệu bằng văn bản giấy để xác minh, kiểm tra đối với các thành phần hồ sơ đã được ký số và ghi nhận tính pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Bước 2. Chuyển xử lý hồ sơ trực tuyến

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển xử lý hồ sơ theo quy trình điện tử trên phần mềm MCĐT.

Bước 3. Giải quyết hồ sơ trực tuyến

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận Một cửa, Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến thực hiện như sau:

a) Phòng chuyên môn thẩm tra và xử lý hồ sơ:

- Hồ sơ qua quá trình thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết thì thực hiện yêu cầu bổ sung 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 Một cửa.

- Hồ sơ qua quá trình thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết thì thực hiện giải quyết hồ sơ theo quy trình thực hiện thủ tục hành chính và trình lãnh đạo cơ quan xem xét, phê duyệt.

b) Lãnh đạo cơ quan xem xét kết quả xử lý của phòng chuyên môn:

- Nếu không đồng ý với kết quả xử lý của phòng chuyên môn thì yêu cầu sửa đổi, bổ sung, trả lại hồ sơ cho phòng chuyên môn xử lý tiếp.

- Nếu đồng ý với kết quả xử lý của phòng chuyên môn thì ký duyệt hồ sơ, chuyển bộ phận Văn thư ký số cơ quan, tổ chức và chuyển Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho người nộp hồ sơ.

c) Trong quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, đối với hồ sơ thủ tục hành chính liên quan đến các cơ quan, đơn vị khác thì Cơ quan chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan để xử lý; các cơ quan liên quan thực hiện xử lý theo thẩm quyền và gửi kết quả giải quyết cho Cơ quan chủ trì theo quy định.

Bước 4. Trả kết quả hồ sơ trực tuyến

a) Sau khi có kết quả giải quyết hồ sơ từ Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp sẽ xác nhận hồ sơ đã có kết quả thông qua chức năng trên phần mềm MCĐT, đồng thời thông báo tới địa chỉ thư điện tử và tin nhắn qua điện thoại mà người nộp hồ sơ đã cung cấp.

b) Công chức, viên chức căn cứ vào trạng thái trên hệ thống MCĐT, các chứng từ theo quy định của hệ thống thanh toán quốc gia để thực hiện việc trả kết quả cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận một cửa các cấp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính (đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3); trực tuyến, thông qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp (đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4).

c) Công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa các cấp cập nhật thông tin trả kết quả vào hệ thống MCĐT tỉnh.

Bước 5. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến

1. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được lưu trữ theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ. Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử có giá trị như lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính dạng văn bản giấy.

2. Cơ quan, đơn vị thực hiện lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử phải bảo đảm các điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 15 Luật Giao dịch điện tử.