

Số 1948/QĐ-UBND

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 20 tháng 7 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế Quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công
tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÀ RỊA – VŨNG TÀU

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29/11/2005;

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 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số Quy định của Nghị định 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 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số: 269/TTr-VP ngày 20/7/2021 về việc ban hành Quy chế Quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ngành, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (để thực hiện);
- Văn phòng Chính phủ (để b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (để b/c);
- TTr HĐND, UBMTTQVN tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các tổ chức hỗ trợ doanh nghiệp;
- Bảo BRVT; Đài PTTH tỉnh;
- Lưu VT: TTPVHCC (3)

KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH ✓

Trần Văn Tuấn



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU**

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

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công

tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

*(Ban hành kèm theo Quyết định số **1948** /QĐ-UBND ngày **20** / **8** /2021
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh trực tuyến của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (sau đây gọi tắt là Cổng dịch vụ công).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các sở, ngành, cơ quan, đơn vị; các cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia thực hiện dịch vụ công.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Cổng dịch vụ công tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu là cổng truy cập duy nhất, tích hợp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống một cửa điện tử; được kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công Quốc gia.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu (sau đây viết tắt là hệ thống MCĐT): là hệ thống thông tin nội bộ, có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị; kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

3. Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Mỗi dịch vụ hành chính công 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.

4. Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng được quy định tại khoản 4, Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP của Chính phủ và các văn bản khác có liên quan.

5. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến: là các sở, ngành, cơ quan, đơn vị; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh có thẩm quyền tiếp nhận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng theo quy định của pháp luật (sau đây viết tắt là cơ quan cung cấp dịch vụ).

6. 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 của Chính phủ): là việc cơ quan, tổ chức, cá nhân tiến hành toàn bộ hoặc một số bước thực hiện thủ tục hành chính, thủ tục giải quyết công việc bằng phương tiện điện tử thông qua các dịch vụ công trực tuyến.

7. Hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính (Theo quy định tại khoản 3, Điều 3 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ): là những loại giấy tờ, tài liệu ở dạng điện tử được tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính nộp, bổ sung cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định hoặc giấy tờ, tài liệu ở dạng điện tử được luân chuyển giữa các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

8. Biểu mẫu điện tử (Theo quy định tại khoản 6, Điều 3 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ): là các mẫu đơn, tờ khai thực hiện thủ tục hành chính được thể hiện dưới dạng điện tử.

9. Trục kết nối liên thông LGSP là Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp Bộ, cấp tỉnh chứa các dịch vụ dùng chung để chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi một Bộ, ngành, địa phương và đóng vai trò trung gian phục vụ kết nối các hệ thống thông tin trong nội bộ của Bộ, ngành, địa phương với các hệ thống bên ngoài; mô hình kết nối của LGSP theo Kiến trúc Chính phủ điện tử của cơ quan cấp Bộ chủ quản hoặc Kiến trúc Chính quyền điện tử của cơ quan cấp tỉnh chủ quản phù hợp Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam.

Điều 4. Tên miền truy cập Cổng dịch vụ công tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu

<http://dichvucong.baria-vungtau.gov.vn>

Điều 5. Vai trò của Cổng dịch vụ công

1. Tích hợp, cung cấp công khai danh mục và thông tin về các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ tra cứu, giám sát kết quả giải quyết hồ sơ; hỗ trợ hỏi, đáp, đánh giá kết quả giải quyết hồ sơ; công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính, thực hiện nghĩa vụ tài chính và các tiện ích liên quan. Cho phép tổng hợp, thống kê chính xác, kịp thời kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

3. Thông tin đăng tải, cung cấp trên Cổng dịch vụ công là thông tin chính thống của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu trên môi trường mạng.

Điều 6. Nguyên tắc xây dựng, quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công

1. Là đầu mối thống nhất, tương tác hiệu quả, dễ dàng giữa các cơ quan nhà nước với tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng; cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác số lượng, chất lượng các dịch vụ công, nắm bắt kịp thời thông tin từ người dân để không ngừng hoàn thiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

2. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, quản lý thông tin trên internet, pháp luật về sở hữu trí tuệ, báo chí, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định quản lý khác của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cũng như các quy định quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

3. Được tích hợp, kết nối với hệ thống MCĐT của tỉnh, Cổng dịch vụ công Quốc gia và các hệ thống liên quan theo quy định; hoạt động liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày trên mạng Internet. Thông tin, dữ liệu trên Cổng dịch vụ công được an toàn, bảo mật, đảm bảo chính xác, rõ ràng và kịp thời, đơn giản, thuận tiện, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho tổ chức, cá nhân.

4. Bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm, thường xuyên rà soát, bổ sung tính năng hỗ trợ người dùng. Các sở, ngành, địa phương có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để thực hiện việc kết nối, tích hợp, cấu hình các hệ thống liên quan, đảm bảo phục vụ tốt nhất yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

5. Do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý chung và phân quyền quản trị hợp lý cho các sở, ngành, địa phương để tạo sự chủ động, nâng cao hiệu quả trong việc tạo lập thông tin, gắn kết trách nhiệm trong công tác quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao.

Điều 7. Những hành vi bị cấm khi tham gia Cổng dịch vụ công

Những hành vi bị cấm khi tham gia Cổng dịch vụ công tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu quy định tại Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005, Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng năm 2015, Điều 8 Luật An ninh mạng năm 2018, Điều 5 Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2018 và các quy định tại các khoản 2 và 3 Điều 5 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.

Chương II

QUY ĐỊNH VỀ TẠO LẬP, QUẢN LÝ THÔNG TIN, DỮ LIỆU TRÊN CỬNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 8. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ

1. Các loại thông tin được tạo lập

a) Danh mục các cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính chia theo 3 cấp chính quyền (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã).

b) Danh mục các thủ tục hành chính do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các Bộ, ngành Trung ương công bố mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành, Ủy ban nhân dân các địa phương với đầy đủ các bộ phận cấu thành được đồng bộ tự động theo mã từ Cổng dịch vụ công quốc gia.

c) Các dịch vụ công của đơn vị sự nghiệp công lập, các dịch vụ cần thiết khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ để thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông với đầy đủ các bộ phận cấu thành được cập nhật trực tiếp trên Cổng dịch vụ công và hệ thống MCĐT, mã thủ tục thống nhất lấy theo mã của hệ thống MCĐT.

d) Dữ liệu liên quan đến các dịch vụ công do cơ quan có thẩm quyền công bố mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ gồm: *mức độ cung ứng dịch vụ công trực tuyến, quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; danh mục cung ứng qua dịch vụ bưu chính công ích, hạn giờ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; danh mục cắt giảm thời gian giải quyết, đơn giản hóa giấy tờ; thông tin về địa danh, tên cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan đến dịch vụ công*

đ) Trong trường hợp các thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được cấp thẩm quyền công bố, chưa cập nhật trên Cổng dịch vụ công quốc gia, các cơ quan đầu mối được giao cập nhật dữ liệu có thông báo về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, hướng dẫn việc cập nhật tạm thời trên Cổng dịch vụ công tương tự như quy định **tại điểm c khoản 1 Điều này.**

2. Trách nhiệm tạo lập thông tin, dữ liệu

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm cập nhật, đăng tải các thủ tục hành chính đã công bố mới, sửa đổi, bổ sung trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định.

b) Các sở, ngành, cơ quan, đơn vị cấp tỉnh (sau đây gọi tắt là cơ quan đầu mối cấp tỉnh) tạo lập thông tin, dữ liệu về thủ tục hành chính, dịch vụ công thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan mình và các đơn vị trực thuộc trên Cổng dịch vụ công.

c) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (cơ quan đầu mối cấp huyện) lập thông tin, dữ liệu về thủ tục hành chính, dịch vụ công thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của phòng, ban chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trực thuộc trên Cổng dịch vụ công.

3. Quy trình lập thông tin, dữ liệu trên Cổng dịch vụ công

a) Đối với các thủ tục hành chính đã được đăng tải trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Ngay sau khi có quyết định công bố thủ tục hành chính và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoàn thành việc cập nhật trên Cổng dịch vụ công quốc gia, cơ quan đầu mối cấp tỉnh, huyện đồng bộ dữ liệu thủ tục hành chính, các biểu mẫu kèm theo

từ Công dịch vụ công quốc gia về Công dịch vụ công, thực hiện cấu hình bổ sung biểu mẫu nhận hồ sơ, phí, lệ phí và hình thức thanh toán.

b) Đối với thủ tục hành chính chưa được đăng tải trên Công dịch vụ công quốc gia

- Ngay sau khi có Quyết định, văn bản của cơ quan có thẩm quyền, các cơ quan đầu mối cấp tỉnh, huyện cập nhật dữ liệu phối hợp với đơn vị quản lý Công dịch vụ công, đơn vị quản lý hệ thống MCĐT để được hỗ trợ, hướng dẫn và cấp mã tạm thủ tục trên hệ thống MCĐT.

- Trong thời hạn **chậm nhất 01 ngày làm việc** kể từ khi nhận được đề nghị của cơ quan đầu mối cấp nhật dữ liệu, cơ quan quản lý hệ thống MCĐT có trách nhiệm cung cấp mã tạm thủ tục gửi cơ quan đầu mối cấp nhật dữ liệu và đơn vị quản lý Công dịch vụ công.

- Đơn vị quản lý Công dịch vụ công có trách nhiệm hướng dẫn cơ quan đầu mối cấp nhật dữ liệu thực hiện việc cập nhật, đăng tải đầy đủ thông tin, gán mã thủ tục trực tiếp trên Công dịch vụ công như đối với các thủ tục đã được cập nhật trên Công dịch vụ công quốc gia.

4. Điều kiện bảo đảm thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính

a) Công dịch vụ công và hệ thống MCĐT phải thực hiện việc cố định các trường thông tin tiếp nhận hồ sơ theo đúng quy định bộ thủ tục hành chính đã được cấp thẩm quyền công bố gồm: *tên thủ tục hành chính, mã thủ tục hành chính, thành phần và số lượng hồ sơ, thời gian hẹn trả, phí, lệ phí, các điều kiện liên quan đã được quy định cụ thể trong Quyết định công bố thủ tục hành chính*. Trường hợp cần điều chỉnh, các sở, ngành, địa phương có văn bản gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét có ý kiến.

b) Trong quá trình vận hành hệ thống MCĐT nếu có khó khăn, vướng mắc trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (*như bổ sung thêm thủ tục cho cấp huyện; thay đổi quy trình nội bộ; ...*) mà việc điều chỉnh có ảnh hưởng đến phạm vi toàn tỉnh, các sở, ngành, địa phương có văn bản gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để thống nhất đề nghị đơn vị quản lý hệ thống MCĐT xử lý hoặc trình Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo xử lý.

c) Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối tổng hợp chung, được phép đề nghị đơn vị quản lý hệ thống MCĐT, các sở, ngành, địa phương cấu hình, điều chỉnh, bổ sung các hệ thống công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả hoạt động của Công dịch vụ công và hoạt động tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Trường hợp cần thiết thì tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo.

Điều 9. Thông tin về kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Thông tin tối thiểu cung cấp trên Công dịch vụ công

Thông tin về kết quả giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị, địa phương (hồ sơ trực tuyến, trực tiếp, bưu chính công ích) phải được thể hiện trên Công dịch vụ công, cụ thể như sau:

a) Thông tin về tổ chức, cá nhân đăng ký

- Họ và tên của cá nhân đăng ký hồ sơ; số chứng minh nhân dân/căn cước công dân/hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp; địa chỉ liên hệ, số điện thoại liên lạc.
- Tên cơ quan, tổ chức đăng ký hồ sơ (nếu là doanh nghiệp cung cấp mã số doanh nghiệp); địa chỉ, số điện thoại liên hệ liên hệ; họ, tên, số điện thoại, địa chỉ liên hệ của cá nhân được đại diện đi đăng ký hồ sơ.

b) Thông tin liên quan đến hồ sơ

- Mã số hồ sơ; các loại giấy tờ có trong hồ sơ, số lượng bộ hồ sơ tiếp nhận (*hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử, số hóa, ký điện tử*); thời gian tiếp nhận; hình thức nhận (*trực tiếp, trực tuyến, bưu chính công ích*); thời gian hẹn trả kết quả; mức thu phí, lệ phí; các yêu cầu, điều kiện của công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ.
- Thông tin chính xác về tiến độ giải quyết hồ sơ theo thời gian thực gồm: thời gian tiếp nhận, luân chuyển xử lý, phê duyệt hồ sơ, trả kết quả tương ứng với họ, tên, chức vụ của cán bộ, công chức, viên chức theo quy trình nội bộ; kết quả giải quyết được thể hiện trên Cổng dịch vụ công tương ứng với từng hồ sơ.
- Thông tin về chất lượng giải quyết hồ sơ: đúng hạn, trễ hạn, sớm hơn thời gian hẹn trả theo quy định; hồ sơ yêu cầu bổ sung trong quá trình giải quyết, gia hạn thời gian trả kết quả, hồ sơ trả lại do không đủ điều kiện giải quyết. Cho phép truy vấn đến thời gian giải quyết của từng cán bộ, công chức, viên chức.

c) Các biểu mẫu thống kê, báo cáo trên Cổng dịch vụ công

- Bảng thống kê tổng hợp về kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tiếp, trực tuyến, bưu chính công ích theo phạm vi: toàn tỉnh; từng địa phương (gồm cấp huyện, cấp xã); theo từng cấp; từng cơ quan, đơn vị.
- Nội dung bảng thống kê tổng hợp phải thể hiện được số lượng hồ sơ tiếp nhận, hồ sơ đã giải quyết (phân ra đúng hạn, trễ hạn và tỷ lệ %), hồ sơ chưa giải quyết (phân ra chưa đến hạn, quá hạn và tỷ lệ %). Cho phép xuất ra danh sách các hồ sơ tương ứng.
- Bảng thống kê riêng số lượng hồ sơ đúng hạn, trễ hạn, quá hạn, hồ sơ đang trong quá trình giải quyết, hồ sơ yêu cầu bổ sung trong quá trình giải quyết, gia hạn thời gian trả kết quả, hồ sơ trả lại do không đủ điều kiện giải quyết. Cho phép xuất ra danh sách hồ sơ tương ứng với các trạng thái nêu trên.
- Các sơ đồ, biểu mẫu để mô tả trực quan về kết quả giải quyết các thủ tục hành chính theo phạm vi thống kê, báo cáo trên Cổng dịch vụ công.
- Các biểu mẫu khác theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, phục vụ cho lãnh đạo, chỉ đạo của Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh.

2. Trách nhiệm bảo đảm thông tin giải quyết thủ tục hành chính

- a) Sở Thông tin và Truyền thông làm đầu mối hướng dẫn, đôn đốc việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng dịch vụ công và hệ thống MCĐT của tỉnh để đảm bảo hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công được chuyển nhanh chóng đến hệ thống MCĐT để giải quyết; quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên hệ thống MCĐT được

thể hiện chính xác trên Cổng dịch vụ công theo thời gian thực và đầy đủ nội dung thông tin theo quy định **tại khoản 1 Điều này**.

b) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh làm đầu mối hoàn thiện các biểu mẫu tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công; hoàn thiện biểu mẫu thống kê, báo cáo trên Cổng dịch vụ công phục vụ cho yêu cầu tra cứu, tìm hiểu của tổ chức, cá nhân và thống kê, báo cáo của cơ quan nhà nước.

c) Các sở, ngành, địa phương chỉ đạo thực hiện đầy đủ, nghiêm túc việc thao tác trên hệ thống MCĐT; chịu trách nhiệm về tính chính xác của dữ liệu giải quyết thực và trên hệ thống MCĐT. Thường xuyên kiểm tra, trích xuất dữ liệu trên Cổng dịch vụ công làm cơ sở báo cáo, theo dõi, giám sát, đề ra giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ.

Điều 10. Thông tin khảo sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Các thông tin khảo sát, đánh giá

a) Thông tin liên quan đến tên cơ quan được khảo sát, đánh giá và các cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý gồm: Hình ảnh; họ và tên; chức danh; lĩnh vực tiếp nhận.

Đối tượng khảo sát, đánh giá gồm: sở, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã; cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa các cấp.

b) Các biểu mẫu, tiêu chí đánh giá đối với cá nhân, cơ quan, đơn vị trên Cổng dịch vụ công thực hiện theo quy định tại 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; các quy định khác liên quan của Trung ương và của UBND tỉnh.

c) Bảng biểu thống kê tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá trên phạm vi của toàn tỉnh, từng cấp, từng địa phương và từng cơ quan, đơn vị theo thời gian. Truy vấn việc đánh giá, nhận xét của tổ chức, công dân với từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức.

2. Trách nhiệm bảo đảm thông tin khảo sát, đánh giá

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cấu hình các biểu mẫu, tiêu chí đánh giá đối với cá nhân, cơ quan, đơn vị; các biểu mẫu thống kê, báo cáo trên Cổng dịch vụ công. Theo dõi, tổng hợp kết quả để báo cáo cấp thẩm quyền theo quy định.

b) Các sở, ngành cập nhật thông tin quy định **tại điểm a khoản 1 điều này** đối với cơ quan mình và các đơn vị trực thuộc, các cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý.

c) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố cập nhật thông tin quy định **tại điểm a khoản 1 điều này** đối với các đơn vị trực thuộc, Ủy ban nhân dân cấp xã các cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý.

Điều 11. Thực hiện xác thực, định danh trên Cổng dịch vụ công

1. Tổ chức, cá nhân phải thực hiện đăng ký, đăng nhập tài khoản trên Cổng dịch vụ công trước khi thực hiện giao dịch nộp hồ sơ trực tuyến; đăng ký nộp hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích; thanh toán phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính...

2. Cổng dịch vụ công của tỉnh tích hợp, sử dụng chung hệ thống định danh, xác thực của Cổng dịch vụ công quốc gia. Tài khoản sau khi đã đăng ký thành công có giá trị đăng nhập để sử dụng chung trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia và các hệ thống có liên quan.

3. Các quy định về đăng ký, đăng nhập tài khoản, xác thực, an toàn, bảo mật thông tin trên Cổng dịch vụ công của tỉnh được thực hiện theo quy định của hệ thống Cổng dịch vụ công quốc gia.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm kết nối, tích hợp để sử dụng hệ thống đăng ký, xác thực hệ thống định danh trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Điều 12. Thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công

1. Các kênh thanh toán trên Cổng dịch vụ công

- a) Thực hiện trên thanh toán quốc gia tích hợp trên Cổng dịch vụ công.
- b) Cổng thanh toán trực tuyến của tỉnh tích hợp trên Cổng dịch vụ công.
- c) Các kênh thanh toán khác được tích hợp trên Cổng dịch vụ công tỉnh.

2. Các bước thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công

- a) Thanh toán đối với hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công
 - Tổ chức, công dân đăng nhập và thực hiện các thao tác nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công.
 - Hồ sơ được chuyển về hệ thống MCĐT để cán bộ, công chức, viên chức kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ, tiếp nhận, luân chuyển xử lý hồ sơ theo quy trình một cửa, một cửa liên thông.
 - Khi hồ sơ được phê duyệt, tổ chức, công dân sẽ nhận được thông báo về mức phí, lệ phí phải thực hiện (nếu có), hình thức nộp, thời gian nộp qua thư điện tử, tin nhắn đã đăng ký.
 - Tổ chức, công dân truy cập đường dẫn trong thư điện tử hoặc tìm kiếm hồ sơ trên Cổng dịch vụ công thông qua mã hồ sơ để tiến hành thanh toán phí, lệ phí trực tuyến theo hướng dẫn của hệ thống.
 - Cán bộ, công chức, viên chức căn cứ vào trạng thái thanh toán trực tuyến trên hệ thống MCĐT, các chứng từ hợp lệ theo quy định để thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cho tổ chức, công dân trong thời hạn chậm nhất 10 phút kể từ khi tổ chức, cá nhân hoàn thành việc thanh toán trong giờ hành chính và không quá 10 phút đầu buổi làm việc gần nhất nếu thanh toán ngoài giờ hành chính.

Trong trường hợp hồ sơ theo quy định phải thanh toán phí, lệ phí trước khi tiếp nhận thì cán bộ, công chức, viên chức phải kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ trước khi yêu cầu tổ chức, cá nhân thanh toán trực tuyến.

b) Thanh toán đối với các loại hồ sơ không nộp trên Cổng dịch vụ công

Tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công theo các bước quy định tại điểm a khoản 2 điều này đối với hồ sơ nộp trực tiếp hoặc bưu chính công ích.

3. Quy định về sử dụng hệ thống thanh toán trực tuyến quốc gia trên Cổng dịch vụ công

a) Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công.

b) Thời điểm, mức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) thực hiện theo Luật Phí, lệ phí và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

c) Chứng từ nộp ngân sách nhà nước có chữ ký số của ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và thông tin đã trích nộp vào ngân sách Nhà nước thành công được gửi cho người nộp ngân sách Nhà nước, cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức liên quan (nếu có) để thực hiện các bước tiếp theo trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

d) Chứng từ được sử dụng để trao đổi thông tin giữa các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, người nộp nghĩa vụ tài chính và các ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện theo quy định pháp luật về thủ tục hành chính trong lĩnh vực Kho bạc Nhà nước.

đ) Phí dịch vụ thanh toán trực tuyến thực hiện theo quy định của các ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

4. Trách nhiệm đảm bảo thanh toán trực tuyến

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đảm bảo việc tích hợp, sử dụng hệ thống thanh toán trực tuyến quốc gia. Đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung các hệ thống thanh toán khác trên Cổng dịch vụ công để phục vụ yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

b) Sở Thông tin và Truyền thông chỉ đạo thực hiện kết nối hệ thống MCĐT với hệ thống liên quan để tiếp nhận các chứng từ điện tử hợp pháp, tiếp nhận, phản hồi trạng thái thanh toán để phục vụ cho việc thanh toán trực tuyến theo quy định.

c) Các sở, ngành, địa phương phối hợp với các ngân hàng thương mại, tổ chức trung gian thanh toán thực hiện quy trình thanh toán trên hệ thống thanh toán quốc gia theo quy định; thống nhất việc thực hiện đối soát, trích, nộp các khoản phí, lệ phí theo quy định.

Điều 13. Hệ thống thông tin SMS, thư điện tử trên Cổng dịch vụ công

1. Nội dung thông tin

- a) Thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ trên Cổng dịch vụ công.
- b) Thông tin khảo sát, điều tra sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thông qua hệ thống thư điện tử, tin nhắn SMS.
- c) Thông báo các nội dung liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính.

2. Trách nhiệm thực hiện

- a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh làm đầu mối đăng ký, quản lý, sử dụng brandname, hộp thư điện tử để cung cấp thông tin kịp thời đến tổ chức, cá nhân.
- b) Các sở, ngành, Ủy ban nhân dân các địa phương chỉ đạo, thực hiện cập nhật đầy đủ thông tin khi tiếp nhận hồ sơ, vận hành kịp thời, chính xác hệ thống MCĐT.

Điều 14. Cổng dịch vụ công cung cấp các thông tin, chức năng khác theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Lưu trữ thông tin và lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử

- 1. Việc lưu trữ thông tin của Cổng dịch vụ công được thực hiện theo quy định pháp luật về lưu trữ và các quy định quản lý nhà nước khác có liên quan.
- 2. 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.

Chương III

QUY ĐỊNH VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 16. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Nộp hồ sơ trực tuyến

- a) Người sử dụng có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến truy cập vào Cổng dịch vụ công và đăng ký, đăng nhập tài khoản để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- b) Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: Tổ chức, cá nhân thực hiện điền đầy đủ mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ trực tiếp trên giao diện Cổng dịch vụ công hoặc gửi kèm hồ sơ theo quy định dưới dạng file ảnh, file quét (scan), hồ sơ ký điện tử. Tổ chức, cá nhân có quyền chỉnh sửa hồ sơ khi hồ sơ chưa được tiếp nhận.
- c) Hồ sơ sẽ được tự động chuyển về hệ thống MCĐT thông qua tài khoản của công chức, viên chức một cửa các cấp để kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ.

2. Tiếp nhận hồ sơ

Cán bộ, công chức, viên chức một cửa kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của tỉnh được chuyển đến hệ thống MCĐT

để tiếp nhận hồ sơ, chuyển các sở, ngành xử lý trên hệ thống MCĐT. Công dịch vụ công thông báo đến tổ chức, cá nhân về hồ sơ đã được tiếp nhận. Trường hợp hồ sơ không đầy đủ, hợp lệ thì trả lời và hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện.

Thời gian thực hiện tiếp nhận hồ sơ chậm nhất 15 phút đối với hồ sơ đăng ký trong giờ hành chính hoặc 30 phút đầu buổi làm việc kế tiếp nếu nộp hồ sơ ngoài giờ hành chính.

3. Thụ lý, giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

a) Thời gian giải quyết hồ sơ trực tuyến được tính từ khi công chức, viên chức một cửa tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đến khi kết quả giải quyết được chuyển đến công chức, viên chức một cửa để sẵn sàng trả cho tổ chức, cá nhân.

b) Các sở, ngành, địa phương căn cứ hồ sơ trực tuyến để thực hiện giải quyết hồ sơ theo quy trình một cửa, một cửa liên thông; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ, trả hồ sơ, gia hạn thời gian, thông báo hồ sơ trễ hẹn phải được thực hiện bằng văn bản và được thể hiện trên Cổng dịch vụ công.

c) Kết quả giải quyết được chuyển đến công chức một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân; đồng thời thông báo mức phí, lệ phí cần thực hiện cho tổ chức, cá nhân thông qua điện thoại, thư điện tử đã đăng ký. Trường hợp Quyết định công bố thủ tục hành chính không quy định cụ thể về mức thu phí, lệ phí thì các sở, ngành có văn bản thông báo riêng với từng hồ sơ.

d) Từng khâu xử lý của cán bộ, công chức, viên chức trên hệ thống MCĐT được tự động đồng bộ sang Cổng dịch vụ công của tỉnh để phục vụ cho việc tra cứu, tìm hiểu, thống kê, báo cáo.

4. Trả kết quả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

a) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa các cấp hoặc qua dịch vụ bưu chính.

b) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán phí, lệ phí trực tuyến (nếu có) và nhận kết quả trực tuyến hoặc trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa các cấp hoặc qua dịch vụ bưu chính”.

c) Việc kiểm tra, đối chiếu, tiếp nhận các giấy tờ, hồ sơ liên quan trước khi trả kết quả được thực hiện theo quy định của pháp luật. Nghiêm cấm các hành vi yêu cầu xuất trình hoặc nộp các loại hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định.

d) Việc hoàn trả phí, lệ phí đã nộp chỉ áp dụng đối với trường hợp cơ quan cung cấp dịch vụ không hoàn thành dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Đối với trường hợp đã có kết quả nhưng người sử dụng không nhận thì không được yêu cầu hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp, trừ trường hợp pháp luật quy định khác.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết thủ tục hành chính có hướng dẫn cụ thể và công khai việc hoàn trả phí, lệ phí đối với hồ sơ đăng ký trực tuyến.

5. Tra cứu tình trạng hồ sơ nộp trực tuyến, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích

a) Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ bao gồm:

- Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <http://dichvucong.baria-vungtau.gov.vn>
- Tra cứu qua hệ thống tin nhắn điện thoại (SMS).
- Tra cứu trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa các cấp.
- Tra cứu qua Tổng đài dịch vụ công.

b) Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến thường xuyên, liên tục từ các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

c) Người sử dụng có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ bằng cách nhập mã số hồ sơ (in trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

Chương IV

QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ

Điều 17. Lập danh mục, cập nhật, công khai thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử trên Cổng dịch vụ công

1. Danh mục thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính thực hiện trên môi trường điện tử quy định tại Điều 21 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 được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

2. Cơ quan quản lý Cổng dịch vụ công, hệ thống MCĐT có trách nhiệm làm đầu mối triển khai cập nhật thủ tục hành chính, biểu mẫu, quy trình, kết nối cơ sở dữ liệu liên quan và đảm bảo các điều kiện để sẵn sàng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử theo quy định.

3. Các sở, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố cập nhật chính xác, đầy đủ, kịp thời dịch vụ công trực tuyến và các biểu mẫu liên quan trên Cổng dịch vụ công; chỉ đạo, triển khai việc giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử.

4. Sở Thông tin và Truyền thông là đầu mối chủ trì triển khai, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan liên quan trong việc hoàn thiện Cổng dịch vụ công, hệ thống MCĐT các hệ thống công nghệ thông tin để đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử.

Điều 18. Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Đăng ký, đăng nhập tài khoản trên Cổng dịch vụ công

Tổ chức, cá nhân có nhu cầu đăng ký hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thực hiện việc đăng ký, đăng nhập tài khoản trên Cổng dịch vụ công của tỉnh

(tích hợp, sử dụng hệ thống của Công dịch vụ công quốc gia) theo quy định tại điều 12 Quy chế này.

2. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử

a) Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến 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. Việc yêu cầu ký số được công khai trước khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử. Thành phần hồ sơ được ký chữ ký số có giá trị pháp lý như văn bản giấy.

b) Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận. 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 điều tự động trong các biểu mẫu điện tử, hồ sơ điện tử khi giao dịch lần sau.

c) Việc cấp bản sao điện tử theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân có giá trị pháp lý để hoàn thiện hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại điều 10, 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.

d) Hồ sơ nộp trên Công dịch vụ công sẽ được đồng bộ tự động về hệ thống MCDT để xử lý theo quy định.

3. Tiếp nhận, xử lý hồ sơ điện tử

a) Cán bộ, công chức, viên chức một cửa các cấp kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ hồ sơ điện tử tổ chức, cá nhân gửi đến trên tài khoản hệ thống MCDT. Nội dung kiểm tra hồ sơ bao gồm:

- 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 Công dịch vụ công Quốc gia, Công dịch vụ công, các hệ thống liên quan.

- Kiểm tra thông tin chữ ký số 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.

- Tiếp nhận hồ sơ, cấp mã hồ sơ thủ tục hành chính và chuyển sở, ngành, địa phương xử lý hoặc từ chối nhận và hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện nếu hồ sơ chưa hợp lệ. Thời gian thực hiện chậm nhất 15 phút kể từ khi nhận hồ sơ đăng ký trong giờ hành chính hoặc 30 phút đầu buổi làm việc kế tiếp nếu nộp hồ sơ ngoài giờ hành chính.

b) Những thông tin, thành phần hồ sơ nêu trên sau khi được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận và ghi nhận tính chính xác, nếu được tổ chức, cá nhân đồng ý sẽ

được lưu giữ tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân để phục vụ cho các lần nộp hồ sơ sau.

c) Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ điện tử trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công tỉnh theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo các hình thức bao gồm:

- Tạo lập thông tin sửa đổi, bổ sung theo tiêu chí, định dạng theo hướng dẫn và gửi đến Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công tỉnh.

- Khai báo trực tiếp trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng dịch vụ công tỉnh.

d) Cán bộ, 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.

đ) Việc xử lý hồ sơ của các sở, ngành, địa phương được thực hiện trên cơ sở hồ sơ điện tử do tổ chức, cá nhân nộp, khai thác, sử dụng các cơ sở dữ liệu liên quan phục vụ cho việc giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thanh toán phí, lệ phí

a) Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành, đồng thời trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho tổ chức, cá nhân tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân. Trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức ủy quyền, việc lưu kết quả điện tử thực hiện theo thỏa thuận ủy quyền.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử của cơ quan có thẩm quyền có giá trị pháp lý như kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng văn bản giấy. Việc hủy hiệu lực của kết quả thực hiện thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định tại Điều 15 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.

c) Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia hoặc Cổng dịch vụ công tỉnh hoặc bằng cách thức khác theo quy định của pháp luật. Thời điểm, mức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) thực hiện theo Luật Phí, lệ phí và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan..

Điều 19. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử

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.

Chương V

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÂU HỎI TRÊN MỤC HỎI-ĐÁP, TIẾP NHẬN XỬ LÝ CÂU HỎI TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 20. Điều kiện để tổ chức, cá nhân được tham gia mục Hỏi - Đáp

1. Không vi phạm những hành vi cấm khi tham gia Cổng dịch vụ công tỉnh theo Quy chế này.

2. Tổ chức, cá nhân có tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh.

3. Đối với trường hợp tổ chức, cá nhân đặt câu hỏi không ghi hoặc ghi không đầy đủ, không rõ ràng địa chỉ liên hệ thì được coi là không đủ điều kiện để được tham gia mục Hỏi - Đáp.

Điều 21. Quy định đối với câu hỏi và câu trả lời

1. Nguyên tắc đặt câu hỏi của tổ chức, cá nhân:

a) Câu hỏi của tổ chức, cá nhân đưa lên phải được soạn thảo dưới dạng chữ tiếng Việt có dấu, không viết tắt, không sử dụng các ký hiệu không được thừa nhận theo quy định, nội dung câu hỏi phải cụ thể, không hỏi chung chung.

b) Phải ghi đầy đủ, chính xác các thông tin bắt buộc sau:

- Đối với người hỏi là tổ chức ghi rõ họ và tên, chức vụ người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền hỏi; số điện thoại; số quyết định (hoặc giấy phép, giấy chứng nhận) thành lập tổ chức; địa chỉ trụ sở chính của tổ chức.

- Đối với người hỏi là cá nhân phải ghi rõ họ và tên, quốc tịch, số chứng minh thư nhân dân (hoặc số thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu), địa chỉ nơi đang sinh sống, học tập, làm việc.

c) Địa chỉ thư điện tử của tổ chức, cá nhân (nếu có).

2. Câu hỏi quy định tại Quy chế này là những yêu cầu giải đáp của tổ chức, cá nhân trên mục Hỏi - Đáp về các quy định của pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của các ngành, cơ quan, đơn vị, địa phương; các cơ chế, chính sách; thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; tìm hiểu cơ hội đầu tư và các thông tin khác với mục tiêu tạo điều kiện tối đa để các tổ chức, cá nhân được đối thoại với các cơ quan nhà nước, đơn vị thuộc tỉnh.

3. Câu trả lời ghi rõ các thông tin về cơ quan, đơn vị, cá nhân đại diện trả lời, cụ thể: Ghi rõ tên cơ quan, đơn vị trả lời; họ và tên, chức vụ, điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử của lãnh đạo cơ quan, đơn vị hoặc của người được người đứng đầu cơ quan, đơn vị ủy quyền trả lời.

Nội dung câu trả lời cần ngắn gọn, đúng trọng tâm câu hỏi; ghi chính xác số, ký hiệu, trích yếu, ngày tháng năm, tên cơ quan ban hành văn bản quy phạm pháp luật được sử dụng để trả lời.

4. Mục Hỏi - Đáp trên Cổng dịch vụ công không tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến quy định về việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Việc hỏi của tổ chức, cá nhân và việc trả lời của các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh theo Quy chế này không bị điều chỉnh bởi Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết đơn thư phản ánh, kiến nghị.

Câu trả lời của các cơ quan, đơn vị chỉ có giá trị tham khảo, không phải là cơ sở pháp lý để giải quyết các quan hệ dân sự, kinh tế và các quan hệ pháp luật khác.

Điều 22. Tiếp nhận, xử lý câu hỏi và thực hiện việc trả lời

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu đặt câu hỏi, yêu cầu giải đáp những vấn đề cần quan có thể truy cập vào mục Hỏi - Đáp trên Cổng dịch vụ công để gửi câu hỏi đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trả lời vào thời gian tất cả các ngày trong tuần.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý câu hỏi của tổ chức, cá nhân

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công làm đầu mối tiếp nhận câu hỏi và chuyển đến cơ quan, đơn vị trả lời theo thẩm quyền hoặc phản hồi từ chối tiếp nhận nếu ngoài phạm vi quy định. Thời gian thực hiện chậm nhất 02 giờ làm việc với thông tin nhận trong giờ hành chính hoặc sau 02 giờ kể từ đầu buổi làm việc kế tiếp nếu thông tin tiếp nhận ngoài giờ hành chính.

b) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả lời câu hỏi và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời theo chức năng, nhiệm vụ được giao trong thời hạn chậm nhất 03 ngày làm việc; trường hợp cần có sự phối hợp của các cơ quan, đơn vị khác thì thời gian kéo dài nhưng không quá 05 ngày làm việc. Kết quả trả lời đồng thời gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công để theo dõi.

Trường hợp thông tin chuyển không đúng thẩm quyền thì chậm nhất 02 giờ đồng hồ kể từ khi tiếp nhận, các cơ quan, đơn vị, địa phương chuyển trả lại cho Trung tâm Phục vụ hành chính công để tiếp tục chuyển xử lý.

c) Trường hợp câu trả lời chưa đáp ứng được yêu cầu, tổ chức, cá nhân có thể hỏi bổ sung.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm chủ trì điều phối câu hỏi của tổ chức, cá nhân; đồng thời theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện của các cơ quan, đơn vị đảm bảo theo quy định tại Quy chế này.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương

1. Thống nhất thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền địa chỉ, các tiện ích của Cổng dịch vụ công tại Trụ sở làm việc, trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ, các phương tiện thông tin, đại chúng để tổ chức, công nhân biết, thực hiện.

2. Các sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh công bố kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; quản lý, sử dụng tài khoản quản trị đúng quy định; cập nhật đầy đủ, kịp thời các thông tin theo quy định tại Quy chế này lên Cổng dịch vụ công.

3. Chỉ đạo và thực hiện nghiêm túc các quy trình, thủ tục đã công bố lên Cổng dịch vụ công. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ trên Cổng dịch vụ công, hệ thống MCĐT để đảm bảo tính chính xác của thông tin, dữ liệu trên Cổng dịch vụ công.

4. Theo dõi, kiểm tra thông tin về kết quả giải quyết hồ sơ của cơ quan, đơn vị, địa phương, ý kiến nhận xét, góp ý, đánh giá của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công để có giải pháp nhắc nhở, chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả hoạt động.

5. Trong quá trình vận hành Cổng dịch vụ công, hệ thống MCĐT nếu có khó khăn, vướng mắc trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (*như bổ sung thêm thủ tục cho cấp huyện; thay đổi quy trình nội bộ; ...*) mà việc điều chỉnh có ảnh hưởng đến phạm vi toàn tỉnh, các cơ quan, đơn vị có văn bản gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để thống nhất xử lý hoặc trình Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo xử lý.

6. Trong phạm vi thẩm quyền được giao, thực hiện nghiêm túc các nội dung theo quy chế này. Kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) những khó khăn, vướng mắc để chỉ đạo xử lý.

Điều 24. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi việc thực hiện Quy chế này của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Định kỳ tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả hoạt động, các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Theo dõi, đôn đốc, thẩm định trình Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục TTHC cung cấp trên Cổng dịch vụ công đảm bảo kịp thời, đầy đủ chính xác; cập nhật đầy đủ, chính xác các TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

3. Trực tiếp quản lý, theo dõi hoạt động của Cổng dịch vụ công, gắn hoạt động của Cổng dịch vụ công với việc thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại các cơ quan, đơn vị, địa phương. Phân quyền quản trị và hướng dẫn các sở, ngành, địa phương, tổ chức, cá nhân trong việc tạo lập thông tin, khai thác sử dụng Cổng dịch vụ công.

4. Chủ động phối hợp với đơn vị quản lý hệ thống MCĐT kịp thời điều chỉnh, cấu hình, thiết lập các tính năng để đáp ứng yêu cầu hoạt động của Cổng dịch vụ công, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa các cấp theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

5. Xây dựng kinh phí trình Ủy ban nhân dân tỉnh để duy trì hoạt động, cải tiến, nâng cấp hoạt động của Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Điều 25. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chủ trì triển khai, hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị liên quan kết nối, chia sẻ

thông tin, dữ liệu giữa hệ thống MCĐT với Cổng dịch vụ công được thông suốt, thể hiện đầy đủ, chính xác về số lượng, chất lượng giải quyết, theo thời gian thực trên Cổng dịch vụ công phục vụ cho việc tra cứu hồ sơ; thống kê, báo cáo, giám sát, kiểm tra của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Hoàn thiện hệ thống MCĐT, kết nối các phần mềm chuyên ngành để đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin, dữ liệu trên Cổng dịch vụ công theo quy định tại Quy chế này; thường xuyên cải tiến, nâng cấp hệ thống MCĐT để đáp ứng yêu cầu, tính năng, tiện ích phục vụ tổ chức, cá nhân, cơ quan nhà nước trên Cổng dịch vụ công.

3. Chỉ đạo thường xuyên kiểm tra, giám sát kỹ thuật hoạt động Cổng dịch vụ công, Trục kết nối liên thông và Hệ thống MCĐT, đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục, thông suốt; đảm bảo hoạt động đường truyền, Trung tâm tích hợp dữ liệu; sao lưu dữ liệu Cổng dịch vụ công và Hệ thống MCĐT theo định kỳ 01 lần/tuần; bảo đảm an toàn dữ liệu, tính toàn vẹn của cơ sở dữ liệu kể cả khi thay đổi đơn vị cung cấp dịch vụ Cổng dịch vụ công và Hệ thống MCĐT. Bố trí cán bộ trực giám sát hoạt động của hệ thống, tiếp nhận, xử lý nhanh chóng phản ánh của các đơn vị để đảm bảo chất lượng hoạt động của hệ thống.

4. Thực hiện thông tin, tuyên truyền theo thẩm quyền về hoạt động của Cổng dịch vụ công; cung ứng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

Điều 26. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Đưa nội dung thực hiện Quy chế này vào tiêu chí đánh giá Bộ chỉ số cải cách hành chính của tỉnh; bổ sung nội dung tuyên truyền hoạt động của Cổng dịch vụ công trong chương trình bồi dưỡng kiến thức cải cách hành chính cho cán bộ, công chức, viên chức hàng năm. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc quản lý, khai thác, vận hành Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Điều 27. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Căn cứ khả năng cân đối ngân sách hàng năm của tỉnh phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để duy trì hoạt động có hiệu quả Cổng dịch vụ công.

Điều 28. Đề nghị Bưu điện tỉnh

Chủ động phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công và các cơ quan trong việc cung ứng dịch vụ công mức độ 3, 4 trên Cổng dịch vụ công; kết nối hệ thống phần mềm bưu điện với Cổng dịch vụ công theo quy định; tập huấn, hướng dẫn khai thác Cổng dịch vụ công. Đảm bảo chất lượng dịch vụ bưu chính, an toàn trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Điều 29. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện tốt Quy chế này mang lại hiệu quả thiết thực, sẽ được xem xét khen thưởng, đánh giá thi đua.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan không thực hiện, thực hiện không đúng hoặc thực hiện không đầy đủ các quy định trong Quy chế này thì tùy theo tính

chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 30. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh Quy chế cho phù hợp./.