|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂNTỈNH BẮC GIANG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số:  /2022/QĐ-UBND | *Bắc Giang, ngày tháng năm 2022* |

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động của**

**Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Giang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; 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 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*[*61/2018/NĐ-CP*](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx)*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*[*45/2020/NĐ-CP*](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-45-2020-nd-cp-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-tren-moi-truong-dien-tu-426372.aspx)*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*[*107/2021/NĐ-CP*](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-107-2021-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-61-2018-nd-cp-thuc-hien-co-che-mot-cua-484769.aspx)*ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số*[*61/2018/NĐ-CP*](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx)*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*[*02/2017/TT-VPCP*](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/thong-tu-02-2017-tt-vpcp-huong-dan-ve-nghiep-vu-kiem-soat-thu-tuc-hanh-chinh-366111.aspx)*ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số*[*32/2017/TT-BTTTT*](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/thong-tu-32-2017-tt-btttt-cung-cap-bao-dam-kha-nang-truy-cap-thuan-tien-trang-thong-tin-dien-tu-341078.aspx)*ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;*

*Căn cứ Thông tư số*[*22/2019/TT-BTTTT*](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/thong-tu-22-2019-tt-btttt-tieu-chi-chuc-nang-tinh-nang-ky-thuat-cua-cong-dich-vu-cong-mot-cua-432519.aspx)*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 /TTr-STTTT ngày tháng 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 Bắc Giang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày tháng năm 2022. Thay thế Quyết định số 37/2019/QĐ-UBND ngày 31/12/2019 của UBND tỉnh Bắc Giang về việc ban hành quy chế hoạt động của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bắc 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; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Như Điều 3;- Văn phòng Chính phủ;- Bộ Thông tin và Truyền thông;- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;- Thường trực Tỉnh ủy;- Thường trực HĐND tỉnh;- Thường trực Đoàn ĐBQH tỉnh;- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;- Các cơ quan ngành dọc TW tại tỉnh;- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;- UBND các huyện, thành phố;- CVP, PCVP UBND tỉnh;- Báo Bắc Giang, Đài PT-TH tỉnh;- Các phòng, đơn vị thuộc Văn phòng UBND tỉnh;- Cổng thông tin điện tử tỉnh;- Cổng dịch vụ công tỉnh;- Lưu: VT, KSTT.. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂNCHỦ TỊCH****Lê Ánh Dương** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN** **TỈNH BẮC GIANG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**Dự thảo 2**

**QUY CHẾ**

**Hoạt động của Hệ thống thông tin**

**giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Giang**
*(Kèm theo Quyết định số  /2022/QĐ-UBND ngày  / /2022 của*

*Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này Quy định về quản lý, vận hành, cung cấp, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Giang và trách nhiệm của các tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp xã có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là cơ quan giải quyết thủ tục hành chính).

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

4. Các cơ quan, đơn vị thuộc Trung ương tổ chức theo ngành dọc tại địa phương, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công được giao giải quyết các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

5. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy chế này trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Giang *(Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được tạo thành trên cơ sở hợp nhất Cổng Dịch vụ công tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh)* theoNghị định số [107/2021/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-107-2021-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-61-2018-nd-cp-thuc-hien-co-che-mot-cua-484769.aspx) ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx) 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.

2. Tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh: là tài khoản cơ quan, tổ chức cấp cho cán bộ công chức, viên chức sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để khai thác thông tin, thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến tại địa chỉ <https://motcuadientu.bacgiang.gov.vn>

3. Tài khoản khai thác, nộp hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh: là tài khoản của công dân, doanh nghiệp tại đia chỉ <https://dichvucong.bacgiang.gov.vn>

**Điều 4. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh**

1. Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 4 Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-45-2020-nd-cp-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-tren-moi-truong-dien-tu-426372.aspx) ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (sau đây viết tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP).

2. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả, đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

3. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với mục tiêu lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định của pháp luật. Các thông tin được trình bày khoa học, dễ tiếp cận cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.

4. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được kết nối thông suốt, liên tục với Cổng dịch vụ công Quốc gia, bảo đảm việc vận hành 24 giờ vào tất cả các ngày trong tuần trên môi trường mạng.

5. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân.

**Điều 5. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh**

1. Thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, quyết định công bố thủ tục hành chính/Danh mục thủ tục hành chính và các văn bản pháp luật có liên quan.

2. Thông tin hướng dẫn về việc thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, về tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

4. Thông tin về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, người dân trong thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính.

5. Thông tin báo cáo, số liệu, thống kê liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

6. Thông tin cơ quan chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; thông tin đường dây nóng…

7. Thông tin về thanh toán phí, lệ phí trong thực hiện thủ tục hành chính.

8. Thông tin về dịch vụ bưu chính công ích trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

9. Thông tin về tin tức, dịch vụ khác có liên quan được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

10. Các thông tin khác theo quy định của pháp luật.

**Điều 6. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh**

1. Các phần mềm phục vụ công tác chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết hồ sơ hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh khi đầu tư xây dựng mới bắt buộc phải đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đã triển khai; đồng thời đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ cho việc tra cứu, thống kê.

2. Các cơ quan, đơn vị có nhu cầu nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh ngoài các chức năng đã triển khai thì phải được sự chấp thuận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông).

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

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

Các hành vi không được làm khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo 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 Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx) ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP), Khoản 2 Điều 1 Nghị định số [107/2021/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-107-2021-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-61-2018-nd-cp-thuc-hien-co-che-mot-cua-484769.aspx) ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx) ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

**Chương II**

**QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH BẮC GIANG**

**Điều 8. Quản lý về tên gọi và chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh**

 1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Giang do Sở Thông tin và Truyền thông quản lý, vận hành và được triển khai theo mô hình tập trung, có tên gọi như sau:

 a) Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh phục vụ công dân, doanh nghiệp tại địa chỉ truy cập <http://dichvucong.bacgiang.gov.vn>.

 b) Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh phục vụ cán bộ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại địa chỉ truy cập http://motcuadientu.bacgiang.gov.vn.

**Điều 9. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu giũa các Hệ thống thông tin với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu điện tử với Cổng Dịch vụ công quốc gia, ngành Trung ương, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, phần mềm dùng chung và chuyên ngành khác theo quy định tại Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx), Nghị định số [107/2021/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-107-2021-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-61-2018-nd-cp-thuc-hien-co-che-mot-cua-484769.aspx) và các tiêu chuẩn kỹ thuật quốc gia về công nghệ thông tin.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu điện tử quy định tại Khoản 1 Điều này trên cơ sở đề xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định của pháp luật.

3. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với các thủ tục hành chính đang thực hiện trên các Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành Trung ương có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để liên hệ, phối hợp với Bộ chuyên ngành thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu điện tử với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

4. Bưu điện tỉnh có trách nhiệm kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu điện tử trên Hệ thống phục vụ dịch vụ công của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

5. Các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên địa bàn được pháp luật giao tham gia giải quyết các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các cấp chính quyền địa phương, các tổ chức cung ứng dịch vụ công ích và các cơ quan, tổ chức khác có nhu cầu thực hiện liên thông thủ tục hành chính với Bộ phận Một cửa của các cấp chính quyền địa phương có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu điện tử trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

**Điều 10. Công khai, cấu hình thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến**

1. Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính: Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm cập nhật, sửa đổi, bổ sung tên cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính theo quyết định của cấp có thẩm quyền trên cơ sở đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính hoặc đề nghị của các sở, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh đối với đơn vi cấp tỉnh hoặc Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố đối với đơn vị cấp huyện, cấp xã. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thực hiện đồng bộ trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản thông báo đã hoàn thành việc nhập.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm gửi văn bản có thiết lập quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính về Sở Thông tin và Truyền thông để cấu hình quy trình giải quyết thủ tục hành chính lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính bị bãi bỏ, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm bãi bỏ thủ tục hành chính đã cấu hình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm rà soát, lập danh mục thủ tục hành chính đáp ứng các tiêu chí đánh giá về sự phù hợp với thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 tại Phụ lục X ban hành kèm theo Thông tư số [02/2017/TT-VPCP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/thong-tu-02-2017-tt-vpcp-huong-dan-ve-nghiep-vu-kiem-soat-thu-tuc-hanh-chinh-366111.aspx) ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính (nếu có) gửi văn bản về Sở Thông tin và Truyền thông để cấu hình mức độ cung cấp của thủ tục hành chính. Các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện quy trình kiểm thử tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

6. Tất cả các bước giải quyết thủ tục hành chính và các trạng thái hồ sơ tương ứng sẽ được đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ.

**Điều 11. Xây dựng Bộ câu hỏi/trả lời về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để xây dựng, thiết lập và tổng hợp Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

**Điều 12. Cấp tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

1. Mỗi cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được cấp tài khoản quản trị để thực hiện việc cấp mới tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và thu hồi khi có sự thay đổi.

2. Cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản người dùng phải thường xuyên đăng nhập tài khoản vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh được cấp tài khoản truy cập để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cập nhật thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Thông tin và Truyền thông từng bước chuyển giao, cấp tài khoản quản trị mạng cho các cơ quan, đơn vị để thực hiện các công việc: cập nhật thông tin của cán bộ, công chức, viên chức, phân quyền các lĩnh vực, thủ tục cho từng cán bộ chuyên môn và thực hiện một số chức năng khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo yêu cầu của công việc.

5. Sở Thông tin và Truyền thông cấp tài khoản quản trị Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh cho cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin để phục vụ theo dõi, báo cáo hồ sơ quá hạn.

6. Hàng ngày cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin đăng nhập ít nhất 2 lần/ngày vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh rà soát, kiểm tra hồ sơ quá hạn của đơn vị mình vào lúc 10h30 sáng và 15h chiều. Nếu phát hiện ra hồ sơ quá hạn phải phối hợp với đơn vị giải quyết hồ sơ và Sở Thông tin và Truyền thông đưa ra phương án xử lý.

**Điều 12. Đăng ký tài khoản thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng, cung cấp chức năng đăng nhập và các cơ chế xác thực người dùng để nộp hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, tra cứu thông tin giải quyết hồ sơ và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính. Để được cấp tài khoản tổ chức, cá nhân có thể thực hiện một trong những cách đăng ký sau:

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện đăng ký thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, sau khi đã điền đầy đủ các thông tin theo yêu cầu của hệ thống, tổ chức, cá nhân chờ hệ thống xác nhận và gửi thông tin truy cập về địa chỉ thư điện tử hoặc mã OPT trên điện thoại di động mà tổ chức, cá nhân đã khai báo khi đăng ký tài khoản.

b) Tổ chức, cá nhân truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tại địa chỉ https://dichvucong.bacgiang.gov.vn để đăng nhập tài khoản và thực hiện xác thực điện tử người dùng.

c) Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản được cấp để thực hiện các dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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

3. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản và xác thực thành công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được đăng nhập trực tiếp vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

**Điều 13. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính**

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

2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3:

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

b) Thanh toán lệ phí: Thực hiện theo quy định tại khoản 4 điều 10 của quy chế này.

c) 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 được ký hợp lệ.

3. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4:

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

b) Thanh toán lệ phí: Thực hiện theo quy định tại khoản 4 điều 10 của quy chế này.

4. 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 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.

**Điều 14. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến**

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

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thông báo yêu cầu sửa đổi hoặc bổ sung thông tin hồ sơ cho cá nhân, tổ chức qua thư điện tử (e-mail) hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của cá nhân, tổ chức.

**Điều 15. Tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã; Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Giang (sau đây gọi chung là cán bộ Một cửa) hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 9, Điều 11 Quy chế này; Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử cán bộ Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx) 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 (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP) và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số [107/2021/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-107-2021-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-61-2018-nd-cp-thuc-hien-co-che-mot-cua-484769.aspx) ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx) 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 (sau đây viết tắt là Nghị định số 107/2021/NĐ-CP);

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật, cán bộ Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 01/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số [107/2021/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-107-2021-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-61-2018-nd-cp-thuc-hien-co-che-mot-cua-484769.aspx);

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, cán bộ Một cửa thực hiện theo Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 11 Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-45-2020-nd-cp-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-tren-moi-truong-dien-tu-426372.aspx) , khoản 2 Điều 17 Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx).

2. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 18 Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx) và khoản 9 Điều 1 Nghị định số [107/2021/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-107-2021-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-61-2018-nd-cp-thuc-hien-co-che-mot-cua-484769.aspx).

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx) và khoản 2 Điều 21 được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số [107/2021/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-107-2021-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-61-2018-nd-cp-thuc-hien-co-che-mot-cua-484769.aspx).

4. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx) , khoản 3 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số [107/2021/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-107-2021-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-61-2018-nd-cp-thuc-hien-co-che-mot-cua-484769.aspx) và Điều 14 Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-45-2020-nd-cp-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-tren-moi-truong-dien-tu-426372.aspx).

**Điều 16. Cách thức xác định thời gian giải quyết hồ sơ so với thời hạn pháp luật quy định trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

1. Thời điểm tiếp nhận hồ sơ được xác định là thời điểm cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân hoặc được cán bộ tại Bộ phận Một cửa lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Trường hợp thời điểm nhập hồ sơ sau 15 giờ thì thời điểm tiếp nhận hồ sơ được tính là thời điểm bắt đầu từ ngày, giờ hành chính của ngày làm việc kế tiếp.

2. Thời gian hẹn trả kết quả ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được cập nhật mặc định trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo thời hạn pháp luật quy định đối với từng thủ tục hành chính.

3. Tổng thời gian giải quyết hồ sơ được tính từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ cho đến thời điểm Bộ phận Một cửa thực hiện bước xác nhận đã có kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Trong đó:

a) Hồ sơ giải quyết trước thời hạn là hồ sơ được Bộ phận Một cửa xác nhận đã có kết quả chậm nhất vào cuối ngày làm việc trước ngày hẹn trả kết quả.

b) Hồ sơ giải quyết đúng hạn là hồ sơ được Bộ phận Một cửa xác nhận đã có kết quả trong ngày hẹn trả kết quả tính đến thời điểm hẹn trả kết quả.

c) Hồ sơ giải quyết quá hạn là hồ sơ sau thời điểm hẹn trả kết quả nhưng tại Bộ phận Một cửa chưa xác nhận có kết quả.

4. Trường hợp trả lại hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết thì thời điểm Bộ phận Một cửa xác nhận đã có Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, đính kèm trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được tính là thời điểm trả kết quả, thời hạn trả lại hồ sơ phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

5. Trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, thực hiện nghĩa vụ tài chính thì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh xác định thời gian giải quyết hồ sơ như sau:

a) Chức năng yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh chỉ có thể thực hiện trong thời hạn giải quyết hồ sơ.

b) Tại thời điểm Bộ phận Một cửa xác nhận đã có Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh tạm dừng tính thời gian xử lý hồ sơ. Thời gian xử lý hồ sơ được tính lại từ đầu kể từ khi cán bộ tiếp nhận hồ sơ lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả bổ sung, ghi rõ số lần bổ sung và có cùng mã số hồ sơ với Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trước đó.

6. Thời gian giải quyết hồ sơ của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh cảnh báo trên giao diện xử lý hồ sơ bằng các màu chữ khác nhau, kết hợp thông tin ghi chú trong các trường hợp sau:

a) Khi thời gian giải quyết hồ sơ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính vượt quá thời hạn giải quyết của cơ quan đó trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.

b) Khi thời gian giải quyết hồ sơ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính còn thời hạn dưới 01 ngày làm việc.

c) Đối với hồ sơ thủ tục hành chính liên thông có nhiều cơ quan giải quyết, hồ sơ được cảnh báo khi thời điểm tiếp nhận hồ sơ luân chuyển đã vượt quá tổng thời hạn giải quyết của các cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ tính đến thời điểm luân chuyển.

**Điều 17. Gửi thông tin về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân**

1. Thông tin về việc giải quyết hồ sơ được thông báo cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thông qua một trong các hình thức đã được đăng ký thỏa thuận khi nộp hồ sơ ban đầu như sau:

a) Thông qua chức năng gửi thư điện tử mà người nộp hồ sơ đăng ký kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

b) Thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân đã đăng ký để nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Cách thức gửi trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân; phù hợp với mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến và quy định của pháp luật đối với từng thủ tục hành chính, bao gồm các cách thức sau: Gửi trực tuyến bằng kết quả có xác thực điện tử, gửi trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Chức năng nộp hồ sơ trực tuyến và chức năng lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được xây dựng để người nộp hồ sơ thực hiện quyền lựa chọn cách thức nhận kết quả nêu trên. Trường hợp người nộp hồ sơ lựa chọn cách thức nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thì phải cung cấp thông tin về địa chỉ đăng ký nhận kết quả để cập nhật lên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; đồng thời trả phí dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

**Điều 18. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính**

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

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

b) Phiếu đánh giá giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo mẫu quy định.

c) Kết quả đánh giá việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được tổng hợp, công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá thông qua ý kiến của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau đây:

a) Tổng thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính.

c) Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến).

d) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến).

đ) Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

e) Tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

g) Công khai các thủ tục hành chính.

h) Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

i) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền.

k) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

3. Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến được công bố, công khai định kỳ hàng tháng, hàng năm, làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn tiêu chí, phương thức đánh giá. Sở Thông tin và Truyền quản trị nội dung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Việc thực hiện đánh giá dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo quy định hiện hành.

**Điều 19. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến hoặc tra cứu mã hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Các Sở, ban, ngành, UBND huyện, thành phố và cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh chỉ đạo cán bộ làm việc tại Bộ phận một cửa điện tử hướng dẫn công dân, doanh nghiệp thanh toán trực tuyến đối với những thủ tục hành chính có phí, lệ phí trên nền tảng thanh toán Payment Platform được tích hợp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

3. Đối với hồ sơ giải quyết trực tiếp tại Bộ phận một cửa điện tử có phí, lệ phí thanh toán không dùng tiền mặt thông qua các hình như: Momo, VNPAY, Zalo Pay, hoặc Mobile Banking QR-Pay, [VNPT Pay, Viettel Pay](https://vnptpay.vn/), mã QR Code, POS (điểm chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt), thẻ tín dụng... tại Bộ phận một cửa điện tử các cấp.

3. Căn cứ trên 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, các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thực hiện các bước tiếp theo trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

**Điều 20. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử**

1. Yêu cầu hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

a) Hồ sơ thủ tục hành chính điện tử phải đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Điều 9 và khoản 3 Điều 14 Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-45-2020-nd-cp-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-tren-moi-truong-dien-tu-426372.aspx) ;

b) Tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào của cơ sở dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 6 Thông tư số [02/2019/TT-BNV](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/linh-vuc-khac/thong-tu-02-2019-tt-bnv-tieu-chuan-du-lieu-thong-tin-dau-vao-406241.aspx) ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử (sau đây viết tắt là Thông tư số 02/2019/TT-BNV).

2. Thành phần hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

Thành phần hồ sơ thủ tục hành chính điện tử theo quy định tại Thông tư số [01/2018/TT-VPCP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/thong-tu-01-2018-tt-vpcp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-400735.aspx) 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](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx) 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 bao gồm:

a) Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu hồ sơ thiếu);

- Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (nếu hồ sơ không đúng quy định);

- Tài liệu khác (nếu có).

b) Tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính (cơ quan có thẩm quyền)

- Hồ sơ đề nghị và kết quả giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp;

- Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (nếu có);

- Tài liệu khác (nếu có).

c) Các thành phần hồ sơ này được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và được kết nối hên thông với Cổng dịch vụ công Quốc gia.

3. Trách nhiệm lập và nộp lưu hồ sơ thủ tục hành chính điện tử vào Lưu trữ cơ quan

a) Việc lập và nộp lưu hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính điện tử vào Lưu trữ cơ quan theo quy định tại Nghị định số [30/2020/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-30-2020-nd-cp-cong-tac-van-thu-436532.aspx) ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư và Điều 7 Nghị định số 01/2013/NĐ-CP ngày 03 tháng 01 năm 2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Lưu trữ (sau đây viết tắt là Nghị định số 01/2013/NĐ-CP);

b) Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được lưu giữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Đến thời hạn nộp lưu, hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được nộp vào Lưu trữ cơ quan của các cơ quan theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

4. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

a) Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ;

b) Việc bảo quản hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử của các cơ quan phải đảm bảo theo quy định tại Điều 8 Nghị định số [01/2013/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/linh-vuc-khac/nghi-dinh-01-2013-nd-cp-huong-dan-luat-luu-tru-163185.aspx) và Chương III Thông tư số [02/2019/TT-BNV](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/linh-vuc-khac/thong-tu-02-2019-tt-bnv-tieu-chuan-du-lieu-thong-tin-dau-vao-406241.aspx) .

5. Kết nối chia sẻ cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính điện tử

Việc kết nối, chia sẻ cơ sở dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Nghị định số [47/2020/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-47-2020-nd-cp-quan-ly-ket-noi-va-chia-se-du-lieu-so-cua-co-quan-nha-nuoc-439384.aspx) ngày 9 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan tổ chức.

**Chương III**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 21. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, chỉ đạo, hướng dẫn việc triển khai thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo quy định.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

**Điều 22. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Quản trị Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bảo đảm hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định.

2. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan liên quan triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

5. Tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về tình hình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

6. Hằng năm lập, đề xuất kinh phí nâng cấp, duy trì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

7. Tổ chức đào tạo, hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

8. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu; đảm bảo việc tích hợp, liên thông, đồng bộ theo yêu cầu.

9. Thông báo bằng văn bản cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trước khi tiến hành bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp, cập nhật phiên bản. Bảo đảm tính toàn vẹn cơ sở dữ liệu trước và sau bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp, cập nhật phiên bản mới.

10. Chỉnh sửa các chức năng, khắc phục lỗi, sự cố (nếu có) của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo yêu cầu của Sở Thông tin và Truyền thông.

**Điều 23. Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

**Điều 24. Trách nhiệm của các doanh nghiệp bưu chính công ích**

Phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại địa chỉ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đảm bảo an toàn, đúng thời gian quy định và quy định của pháp luật có liên quan.

**Điều 25. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan công khai thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo Quy chế này.

2. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của ngành, địa phương mình.

3. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương mình.

4. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo, thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh về Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp xử lý.

**Điều 26. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết****thủ tục hành chính tỉnh**

Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo tài khoản được cấp để giải quyết nhiệm vụ được giao, bảo mật thông tin của hệ thống, quản lý tài khoản, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp bị mất, bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho cơ quan quản lý và Sở Thông tin và Truyền thông.

**Điều 27. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh**

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, chỉ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

2. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

**Điều 28. Trách nhiệm thi hành**

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và các đơn vị liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai Quy chế này.

2. Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, đôn đốc thực hiện Quy chế này; theo dõi, kiểm tra, tổng hợp tình hình thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc; các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế này cho phù hợp./.