

Số: *MA* /2019/QĐ-UBND

Quảng Bình, ngày 10 tháng 7 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng  
Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Bình**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH**

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

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

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;*

*Căn cứ Luật Bưu chính ngày 17/6/2010;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;*

*Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Cổng 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 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;*

*Căn cứ Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;*

*Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 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 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;*

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

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 484/TTr-STTT ngày 13/6/2019 và đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Bình.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 7 năm 2019.

**Điều 3.** Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã, Giám đốc Bưu điện tỉnh 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 soát TTHC (VPCP);
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- Vụ Pháp chế (Bộ TTTT);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu QH tỉnh;
- UBMTTQ VN tỉnh và các tổ chức thành viên;
- Sở Tư pháp;
- Đài PTTH, Báo Quảng Bình;
- Hội Doanh nghiệp tỉnh;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, các phòng, ban, TT;
- Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Trần Công Thuật**

## **QUY CHẾ**

### **Xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Bình**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 11 /2019/QĐ-UBND ngày 10 tháng 7 năm 2019  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình)*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về việc tổ chức xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Bình (sau đây viết tắt là Hệ thống TTMCĐT tỉnh) theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh.
2. Các cơ quan hành chính nhà nước các cấp chính quyền địa phương trên địa bàn tỉnh Quảng Bình có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC); các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh được pháp luật giao tham gia giải quyết các TTHC thuộc phạm vi quản lý của các cấp chính quyền địa phương hoặc có TTHC tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu điện tử trên phần mềm giải quyết TTHC của Bộ chuyên ngành với Hệ thống TTMCĐT tỉnh theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (sau đây gọi chung là cơ quan giải quyết TTHC).
3. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan giải quyết TTHC quy định tại Khoản 2 Điều này (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).
4. Các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).
5. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.
6. Các cơ quan, đơn vị được UBND tỉnh giao nhiệm vụ xây dựng, quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh; các cơ quan, tổ chức cung cấp các phần mềm chức năng được phép tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu điện tử với Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

*105*

7. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị và tổ chức khác được nhà nước giao, ủy quyền cung ứng dịch vụ công hoặc có TTHC thực hiện liên thông với cơ quan nhà nước tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh theo các quy định tại Quy chế này.

### **Điều 3. Nguyên tắc xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh**

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về ứng dụng công nghệ thông tin, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Tuân thủ các nguyên tắc, yêu cầu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành.

3. Các TTHC và dịch vụ công trực tuyến (trừ các TTHC đặc thù quy định tại Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền địa phương trên địa bàn tỉnh Quảng Bình hoặc của các cơ quan khác thuộc đối tượng điều chỉnh quy định tại các khoản 2, 5 và 7 Điều 2 Quy chế này phải được cập nhật thông tin hoặc phải được tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả TTHC và thông tin về việc đánh giá việc giải quyết TTHC lên Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh.

4. Các chức năng trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh phải bảo đảm dễ dàng, tiện lợi cho các đối tượng có liên quan khai thác, sử dụng.

5. Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh phải đảm bảo hoạt động ổn định, liên tục, thông suốt, nhanh chóng, thuận lợi.

## **Chương II**

### **XÂY DỰNG CỔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 4. Xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh**

Việc xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh thực hiện theo các quy định sau:

1. Được xây dựng tập trung, thống nhất để áp dụng chung cho các cơ quan giải quyết TTHC và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy chế này, có tên miền internet là *dichvucong.quangbinh.gov.vn* với giao diện ngôn ngữ tiếng Việt và *e-services.quangbinh.gov.vn* với giao diện ngôn ngữ tiếng Anh (nếu có).

2. Bảo đảm tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam, Khung Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Quảng Bình, các tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Đáp ứng các yêu cầu hỗ trợ, cập nhật, quản lý, theo dõi, đánh giá, thống kê, tổng hợp, lưu trữ dữ liệu và cung cấp thông tin về việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; các tiêu chí, quy định thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật và Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối trong xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các văn bản quy định chi tiết của Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và các yêu cầu, chức năng quy định tại Quy chế này.

4. Triển khai, ứng dụng các giải pháp xác thực, định danh điện tử phù hợp với mức độ, yêu cầu bảo đảm an toàn cho các giao dịch điện tử trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh. Quy trình xử lý hồ sơ và các chức năng cập nhật, gửi, nhận các thành phần hồ sơ, giấy tờ, các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính phải gắn với cơ chế xác thực điện tử, định danh điện tử, ký số theo quy định của pháp luật và bảo đảm giá trị pháp lý ngang bằng khi tổ chức, cá nhân lựa chọn việc thực hiện TTHC thông qua một trong các hình thức: Dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích hoặc giao dịch trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

5. Áp dụng các giải pháp công nghệ, tiện ích kỹ thuật trong thiết kế, xây dựng hệ thống phần cứng, phần mềm để tối ưu hóa, tăng tốc độ xử lý, truyền tải thông tin, dữ liệu, đáp ứng yêu cầu xử lý hồ sơ TTHC.

6. Xây dựng, kết nối, tích hợp với các trang mạng xã hội, các phần mềm ứng dụng cho thiết bị di động thông minh để đa dạng hóa các hình thức cung cấp, chia sẻ thông tin, thực hiện giao dịch trực tuyến thay cho giao dịch trực tiếp với tổ chức, cá nhân đã được pháp luật quy định.

### **Điều 5. Nâng cấp Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh**

1. Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh thường xuyên được rà soát, báo cáo UBND tỉnh cho phép nâng cấp trong các trường hợp sau:

a) Để đáp ứng yêu cầu của văn bản quy phạm pháp luật hoặc chỉ đạo của Chính phủ và UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

b) Khi có các giải pháp công nghệ, tiện ích kỹ thuật mới, cần thiết được áp dụng hoặc để đáp ứng các yêu cầu thay đổi theo các tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin của Chính phủ và Bộ Thông tin và Truyền thông.

Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện việc theo dõi, tổng hợp các đề xuất, giải pháp về công nghệ, kỹ thuật tại Điểm này để báo cáo UBND tỉnh.

c) Qua tổng hợp các vướng mắc, đề xuất, kiến nghị của các cơ quan giải quyết TTHC, các đối tượng thực hiện TTHC và các tổ chức, cá nhân có liên quan nhằm tăng cường sự dễ dàng, tính tiện lợi trong quá trình thực hiện TTHC trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

Văn phòng UBND tỉnh thực hiện việc theo dõi, tổng hợp các vướng mắc, đề xuất, kiến nghị quy định tại Điểm này để báo cáo UBND tỉnh.

*WS*

2. Sau khi được UBND tỉnh chấp thuận, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm xây dựng đề án nâng cấp và dự toán kinh phí thực hiện việc nâng cấp quy định tại Điều này, trình UBND tỉnh.

3. Tùy theo tính chất, quy mô đề án, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính có trách nhiệm thẩm định đề án, dự toán kinh phí nâng cấp và tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện nâng cấp Công dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật.

**Điều 6. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu giữa các hệ thống thông tin**

1. Công dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu với Công dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu quốc gia, Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của Chính phủ, Công dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử của các bộ, ngành Trung ương, Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các tiêu chuẩn kỹ thuật quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

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

3. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với các TTHC đang thực hiện trên các phần mềm giải quyết TTHC chuyên ngành của các 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 với Hệ thống TTMCDT tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Bưu điện tỉnh Quảng Bình (sau đây viết tắt là Bưu điện tỉnh) có trách nhiệm kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu trên hệ thống thông tin điện tử của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam về gửi, nhận hồ sơ, kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích với Hệ thống TTMCDT tỉnh theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (sau đây viết tắt là Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg) và Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg (sau đây viết tắt là Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT).

5. Các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên địa bàn được pháp luật giao tham gia giải quyết các TTHC thuộc phạm vi quản lý của các cấp

*LC*

chính quyền địa phương, các tổ chức cung ứng dịch vụ công và các cơ quan, tổ chức khác có nhu cầu thực hiện liên thông TTHC tại Trung tâm Hành chính công tỉnh hoặc 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 trên các hệ thống thông tin, phần mềm giải quyết TTHC chuyên ngành với Hệ thống TTMCDT tỉnh.

### **Điều 7. Xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến**

1. Các TTHC thuộc phạm vi quản lý của các cấp chính quyền địa phương được xây dựng, triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh và kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ chuyên ngành, các dịch vụ trực tuyến của các tổ chức cung ứng dịch vụ công và các cơ quan, tổ chức khác theo quy định tại Điều 6 Quy chế này.

2. Việc xây dựng, triển khai mới các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 của tỉnh trên Cổng dịch vụ công tỉnh được thực hiện theo quy trình sau:

a) Định kỳ hàng năm, các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện có trách nhiệm rà soát, lập danh mục TTHC thuộc phạm vi quản lý đáp ứng các tiêu chí đánh giá về sự phù hợp với thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 tại Phụ lục X ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC (sau đây viết tắt là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP); đồng thời lựa chọn, lập danh mục TTHC đề nghị xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 theo hướng dẫn tại Khoản 1 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (sau đây viết tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP); gửi Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp.

b) Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp danh mục TTHC đề xuất xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến; xây dựng chương trình, kế hoạch tổng thể việc tổ chức xây dựng dịch vụ công trực tuyến hàng năm của tỉnh; đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt theo hướng dẫn tại Khoản 2 và Khoản 3 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

c) Trên cơ sở chương trình, kế hoạch được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ đơn giản hóa TTHC theo hướng dẫn tại Điểm a Khoản 4 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, cụ thể như sau:

- Thực hiện việc rà soát, xây dựng phương án đơn giản hóa các TTHC đã đề nghị; trình UBND tỉnh ban hành văn bản quy phạm pháp luật để sửa đổi, bổ sung các nội dung quy định về quy trình thực hiện TTHC, cách thức nộp hồ sơ và các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ (nếu cần thiết).



- Xây dựng quy trình thực hiện chi tiết của từng TTHC, trong đó bao gồm các biểu mẫu văn bản, hồ sơ; cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả; cách thức khai thác các thành phần hồ sơ thay thế thông qua các nguồn cơ sở dữ liệu đã sẵn sàng tích hợp, chia sẻ trong quá trình giải quyết; cách thức giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ; cách thức thanh toán phí, lệ phí.

d) Trên cơ sở các quy trình thực hiện TTHC chi tiết tại Điểm c Khoản này, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổng hợp, xây dựng các quy trình điện tử, đề xuất giải pháp công nghệ, tiện ích kỹ thuật, giải pháp định danh, xác thực điện tử, ký số, chứng thực chữ ký số; tổng hợp đề án triển khai các dịch vụ công trực tuyến và dự toán kinh phí thực hiện, trình UBND tỉnh phê duyệt.

đ) Tùy theo tính chất, quy mô đề án, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm thẩm định đề án, dự toán kinh phí và tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí xây dựng, triển khai mới các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật.

e) Tổ chức xây dựng các dịch vụ công trực tuyến đã được UBND tỉnh phê duyệt, chạy thử nghiệm và cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo hướng dẫn tại Khoản 4 và Khoản 5 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

### **Điều 8. Bảo đảm năng lực hạ tầng công nghệ thông tin cho Công dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh**

1. Công dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh được bảo đảm các điều kiện về năng lực hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành, khai thác, sử dụng trong phạm vi toàn tỉnh, đáp ứng yêu cầu ổn định, liên tục, thông suốt, nhanh chóng, thuận lợi; đáp ứng yêu cầu về tốc độ xử lý, truyền tải thông tin, dữ liệu điện tử, giữa các cơ quan, các bước giải quyết TTHC.


Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tham mưu trình UBND tỉnh giải pháp bảo đảm năng lực hạ tầng công nghệ thông tin; ưu tiên giải pháp thuê dịch vụ hạ tầng công nghệ thông tin.

2. Kinh phí xây dựng, vận hành, duy trì, nâng cấp, hoàn thiện Công dịch vụ công và Hệ thống TTMCDT tỉnh được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước. Việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách và các văn bản hướng dẫn thi hành.

## **Chương III**

### **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 9. Thông tin về TTHC và dịch vụ công trực tuyến**

1. Thông tin về TTHC và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh được đăng tải, cập nhật kịp thời trên Công dịch vụ công tỉnh. Danh mục TTHC trên Công dịch vụ công tỉnh được đồng bộ với danh mục TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. 

2. Cổng thông tin điện tử của tỉnh, trang thông tin điện tử của các cơ quan giải quyết TTHC phải có mục “Dịch vụ công trực tuyến” thông báo danh mục các TTHC, các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và liên kết (link) trực tiếp đến địa chỉ thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan trên Cổng dịch vụ công tỉnh để thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng.

3. Việc cung cấp thông tin và các yêu cầu đối với dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ hành chính điện tử, biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form), xác thực người sử dụng và trao đổi thông tin với người sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 được xây dựng đáp ứng theo yêu cầu quy định tại các điều 5, 7, 8, 9, 10 và 11 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.

4. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến truy cập vào Cổng dịch vụ công tỉnh để tìm hiểu thông tin và sử dụng các dịch vụ có liên quan.

#### **Điều 10. Mã số hồ sơ TTHC**

1. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

2. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC, đánh giá việc giải quyết TTHC và thực hiện các giao dịch khác với cơ quan giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật thông qua Cổng dịch vụ công tỉnh hoặc các trang mạng xã hội, phần mềm ứng dụng cho thiết bị di động thông minh được kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

3. Mã số hồ sơ gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc theo quy định tại Khoản 1 Điều 19 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.


4. Hệ thống TTMCĐT tỉnh áp dụng công nghệ mã vạch, mã QR đồng thời với mã số hồ sơ TTHC để theo dõi việc giải quyết TTHC.

#### **Điều 11. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

1. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 1

Tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin về TTHC trên Cổng dịch vụ công tỉnh để nộp hồ sơ, phí, lệ phí và nhận kết quả trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan giải quyết TTHC hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 2

Tổ chức, cá nhân tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu; nộp hồ sơ, phí, lệ phí và nhận kết quả trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan giải quyết TTHC hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. 

### 3. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3

a) Tổ chức, cá nhân điền đầy đủ Mẫu đơn, tờ khai dưới dạng biểu mẫu điện tử tương tác (e- Form) hoặc dưới dạng tệp tin điện tử đính kèm và gửi hồ sơ trực tuyến tới cơ quan giải quyết TTHC hoặc sử dụng dịch vụ nộp hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Đối với hồ sơ, giấy tờ được gửi trực tuyến mà pháp luật yêu cầu phải ký xác thực hoặc đối chiếu với bản gốc thì khi đến nhận kết quả, tổ chức, cá nhân thực hiện ký xác thực và đối chiếu giấy tờ có liên quan đã được gửi trực tuyến với bản gốc.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan thực hiện TTHC hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

### 4. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4

a) Việc nộp hồ sơ thực hiện như mức độ 3. Trường hợp Mẫu đơn, tờ khai yêu cầu phải ký xác thực thì Mẫu đơn, tờ khai điện tử gửi kèm hồ sơ trực tuyến phải có ký số để xác thực. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích đến tổ chức, cá nhân.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện qua môi trường mạng hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.


5. Ngoài các phương thức thanh toán phí, lệ phí quy định tại các khoản 1, 2, 3 và 4 Điều này, tổ chức, cá nhân có thể thực hiện theo các phương thức khác được quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Khuyến khích tổ chức, cá nhân áp dụng hình thức thanh toán phí, lệ phí qua môi trường mạng trong trường hợp thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 1, 2 và 3.

### **Điều 12. Cập nhật nội dung trao đổi thông tin với tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC**

1. Trong quá trình giải quyết hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC theo chức năng, nhiệm vụ pháp luật giao, có trách nhiệm cập nhật nội dung trao đổi thông tin lên Hệ thống TTMCĐT tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 13 Quy chế này; bao gồm các thông tin sau:

a) Bản hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ TTHC. Trong đó, bao gồm các loại thông tin được liệt kê sẵn để tái sử dụng nhiều lần.

b) Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trong đó, bao gồm các thông tin về thành phần hồ sơ TTHC được liệt kê sẵn để tái sử dụng nhiều lần.

Trường hợp TTHC được giải quyết ngay sau khi tiếp nhận thì có thể không cần gửi Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải cập nhật thông tin lên Hệ thống TTMCĐT tỉnh. Trường hợp người nộp hồ sơ có yêu cầu thì bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải in gửi Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ. 

c) Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Trong đó, bao gồm trường hợp pháp luật quy định việc nộp hồ sơ, nghĩa vụ tài chính được thực hiện theo từng giai đoạn giải quyết TTHC.

d) Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Trong đó, bao gồm trường hợp trả lại hồ sơ để sửa đổi, bổ sung do lỗi của tổ chức, cá nhân.

đ) Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.

Các văn bản quy định tại các điểm b, c, d, đ Khoản này thực hiện theo mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Các văn bản quy định tại Khoản 1 Điều này được thiết kế mẫu điện tử tương tác trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh và có thể truy xuất dữ liệu thành tệp tin (file) văn bản điện tử để chỉnh sửa, hoàn thiện và đính kèm dưới dạng văn bản điện tử có ký số lên Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

3. Đối với các trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối tiếp nhận giải quyết, giải quyết hồ sơ quá hạn thì chức năng cập nhật thông tin trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh bắt buộc phải đính kèm tệp tin (file) điện tử các văn bản quy định tại các điểm c, d, đ Khoản 1 Điều này để xác định thời gian giải quyết hồ sơ và chuyển thông tin cho tổ chức, cá nhân.

4. Việc ký xác nhận và đính kèm tệp tin (file) điện tử các văn bản quy định tại các điểm c, d, đ Khoản 1 Điều này được thực hiện theo thẩm quyền tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ của từng cán bộ, công chức, viên chức trong từng bước thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật. Có thể áp dụng chữ ký số trong việc ký văn bản ngay trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

5. Các chức năng cập nhật, xử lý và theo dõi quy trình giải quyết hồ sơ được xây dựng để sau khi các văn bản quy định tại các điểm c, d, đ Khoản 1 Điều này được cập nhật lên Hệ thống TTMCĐT tỉnh sẽ được chuyển ngay đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả để kịp thời thông báo cho tổ chức, cá nhân biết; đồng thời được thể hiện trên quy trình theo dõi việc giải quyết hồ sơ đó trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

### **Điều 13. Thông báo về việc giải quyết hồ sơ và gửi kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân**

1. Thông tin về việc giải quyết hồ sơ (bao gồm cả trường hợp trả lại hồ sơ để sửa đổi, bổ sung hoặc từ chối giải quyết hoặc xin gia hạn thời gian giải quyết), sau khi được bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thực hiện bước xác nhận đã có kết quả hoặc có thông tin về việc giải quyết, phải được thông báo ngay cho người 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 hoặc gửi tin nhắn qua các trang mạng xã hội, phần mềm ứng dụng cho thiết bị di động thông minh mà người nộp hồ sơ đăng ký kết nối với Công dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

b) Thông qua chức năng gửi tin nhắn SMS trên điện thoại di động của người nộp hồ sơ đăng ký kết nối với Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

c) Thông qua chức năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 (nếu có) của Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

d) Cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC có trách nhiệm đăng ký các dịch vụ tại các điểm a, b và c Khoản này thông qua Sở Thông tin và Truyền thông và chi trả cước phí dịch vụ điện thoại di động phát sinh tại Điểm b Khoản này (nếu sử dụng dịch vụ); trừ các chi phí vận hành đối với chức năng thông báo kết quả giải quyết TTHC của Cổng dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh đã được quy định tại Khoản 2 Điều 8 Quy chế này.

đ) Trường hợp cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC không sử dụng một trong ba (03) hình thức quy định tại các điểm a, b và c Khoản này thì bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết TTHC phải thông báo cho người nộp hồ sơ bằng hình thức liên hệ trực tiếp qua số điện thoại của người nộp hồ sơ đăng ký theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Kết quả TTHC và các văn bản trao đổi thông tin về việc giải quyết hồ sơ được gửi cho người nộp hồ sơ theo hình thức đăng ký ban đầu; phù hợp với mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến và quy định của pháp luật đối với từng TTHC, bao gồm các hình thức sau: Gửi trực tiếp, gửi qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc gửi kết quả trực tuyến có xác thực điện tử.

3. Chức năng nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công và chức năng lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh được xây dựng để người nộp hồ sơ thực hiện quyền lựa chọn cách thức nhận thông tin và 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 thanh toán giá cước dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

#### **Điều 14. Cập nhật, giải quyết hồ sơ, chuyển dữ liệu điện tử và trao đổi thông tin giữa nội bộ các cơ quan giải quyết TTHC**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết TTHC có trách nhiệm cập nhật, giải quyết hồ sơ và chuyển dữ liệu điện tử theo quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được phê duyệt và thiết lập trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Chức năng giải quyết hồ sơ trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh được xây dựng để có thể áp dụng ký số xác thực điện tử trong quá trình xử lý hồ sơ, phê duyệt kết quả.

3. Đối với hồ sơ liên thông nhiều cơ quan tham gia giải quyết; các chức năng cập nhật nội dung trao đổi thông tin của cơ quan đang giải quyết TTHC với

cơ quan giải quyết TTHC trước đó được thực hiện như quy định tại các điểm b, c, d và đ Khoản 1 Điều 12 Quy chế này.

4. Đối với quy trình giải quyết hồ sơ trong nội bộ từng cơ quan giải quyết TTHC; ngoài các chức năng quy định tại Khoản 3 Điều này, mỗi bước xử lý hồ sơ trên Hệ thống TTMCDT tỉnh còn được xây dựng chức năng trả lại hồ sơ cho bước xử lý trước đó để trao đổi thông tin trong trường hợp yêu cầu sửa đổi, bổ sung, giải trình hồ sơ, tài liệu.

5. Các chức năng cập nhật, chuyển dữ liệu điện tử quy định tại Điều này và các điều 12 và 13 Quy chế này được xây dựng để có thể thực hiện đồng thời theo từng nhóm hồ sơ phát sinh đang được xử lý. Chức năng này phải đáp ứng yêu cầu xử lý đồng thời số lượng hồ sơ ít nhất là 50 hồ sơ trên một lần xử lý.

**Điều 15. Quy định về thời điểm, thời gian tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả trên Hệ thống TTMCDT tỉnh**

1. Thời điểm tiếp nhận hồ sơ được xác định là thời điểm người nộp hồ sơ đã gửi thành công hồ sơ điện tử trực tuyến trên Cổng dịch vụ công hoặc được bộ phận tiếp nhận hồ sơ trực tiếp lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên Hệ thống TTMCDT tỉnh.

Trường hợp thời điểm tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ điện tử trực tuyến ngoài giờ làm việc hành chính hoặc trường hợp bộ phận tiếp nhận hồ sơ do tổ chức, cá nhân đến nộp trực tiếp vượt quá giờ làm việc hành chính thì thời điểm tiếp nhận hồ sơ được tính là thời điểm bắt đầu của thời gian làm việc hành chính 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 TTMCDT tỉnh theo thời hạn pháp luật quy định hoặc thời hạn quy đổi trong quy trình nội bộ theo quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều 19 Quy chế này. Bộ phận tiếp nhận hồ sơ chỉ có thể chỉnh sửa thời gian hẹn trả kết quả ngắn hơn so với thời gian mặc định.

3. Thời gian hẹn trả kết quả và thời gian xử lý hồ sơ được tính theo thời gian thực, làm tròn đến phút đồng hồ và chỉ tính trong phạm vi thời gian làm việc hành chính được pháp luật quy định. Trường hợp hồ sơ được xử lý ngoài giờ làm việc hành chính thì thời điểm xử lý hồ sơ được tính là thời điểm bắt đầu của thời gian làm việc hành chính kế tiếp.

4. Thời điểm trả kết quả được xác định là thời điểm bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thực hiện bước xác nhận đã có kết quả TTHC hoặc xác nhận đã có Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, đính kèm tệp tin (file) điện tử trên Hệ thống TTMCDT tỉnh.

5. Tổng thời gian giải quyết hồ sơ được tính từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ tại Khoản 1 Điều này cho đến thời điểm trả kết quả tại Khoản 4 Điều này. Trong đó:

a) Hồ sơ giải quyết sớm hạn là hồ sơ có thời điểm trả kết quả chậm nhất vào cuối ngày làm việc trước ngày hẹn trả kết quả quy định tại Khoản 2 Điều này.

b) Hồ sơ giải quyết đúng hạn là hồ sơ có thời điểm trả kết quả trước thời điểm hẹn trả kết quả và nằm trong ngày hẹn trả quy định tại Khoản 2 Điều này.

Trường hợp xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều 16 Quy chế này thì hồ sơ giải quyết đúng hạn là hồ sơ có thời điểm trả kết quả trước thời điểm hẹn lại lần đầu tiên. Trường hợp này không được tính là hồ sơ giải quyết sớm hạn.

c) Hồ sơ giải quyết quá hạn là hồ sơ có thời điểm trả kết quả sau thời điểm hẹn trả kết quả quy định tại Khoản 2 Điều này.

**Điều 16. Quy định về xác định lại thời điểm, thời gian giải quyết hồ sơ, trả kết quả trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh trong một số trường hợp đặc biệt**

1. Trường hợp xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả hồ sơ thì Hệ thống TTMCĐT tỉnh xác định lại thời gian như sau:

a) Trường hợp bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan giải quyết TTHC xác nhận đã có Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, đính kèm tệp tin (file) điện tử trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh trước thời gian hẹn trả kết quả ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả lần đầu tiên thì thời gian hẹn trả kết quả được điều chỉnh lại theo thời gian được hẹn lại.

b) Trường hợp xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả sau thời gian hẹn trả kết quả ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả lần đầu tiên hoặc các lần tiếp tục xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả tiếp theo (nếu có) thì Hệ thống TTMCĐT tỉnh xác định là hồ sơ đã quá hạn.

c) Quy định về việc cập nhật mặc định và chỉnh sửa thời gian hẹn lại trong Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 15 Quy chế này.

d) Đối với TTHC liên thông thì cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm tổng hợp thông tin từ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả của các cơ quan tham gia giải quyết TTHC để lập Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả gửi tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp trả lại hồ sơ hoặc từ chối giải quyết (bao gồm cả trường hợp trả lại hồ sơ để yêu cầu sửa đổi, bổ sung do lỗi của tổ chức, cá nhân) thì việc trả lại hồ sơ được xem như việc trả kết quả TTHC và thời điểm trả kết quả được xác định theo Khoản 4 Điều 15 Quy chế này.

a) Hồ sơ nộp lại sau khi sửa đổi, bổ sung được tính lại từ đầu như tiếp nhận hồ sơ mới.

b) Trường hợp các cơ quan tham gia liên thông giải quyết TTHC trả lại hoặc từ chối giải quyết hồ sơ mà nguyên nhân do lỗi của tổ chức, cá nhân thì cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm tổng hợp các nội dung, thông tin từ Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của các cơ quan

tham gia liên thông để lập Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ gửi tổ chức, cá nhân.

c) Trường hợp người nộp hồ sơ rút hồ sơ thì phải có văn bản đề nghị rút hồ sơ có nêu rõ lý do. Văn bản đề nghị rút hồ sơ được thiết kế mẫu trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh và có thể truy xuất dữ liệu thành tệp tin (file) văn bản điện tử hoặc in mẫu cho người nộp hồ sơ điền thông tin và gửi lại cho bộ phận tiếp nhận hồ sơ để lưu trữ.

3. Trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính thì Hệ thống TTMCĐT tỉnh xác định lại thời gian như sau:

a) Tại thời điểm bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan giải quyết TTHC xác nhận đã có Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, có đính kèm tệp tin (file) điện tử thì Hệ thống TTMCĐT tỉnh tạm dừng tính thời gian xử lý hồ sơ của cơ quan đó. Thời gian xử lý hồ sơ chỉ tiếp tục được tính kể từ khi bộ phận 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.

b) Thời gian hẹn trả kết quả bổ sung được tính bằng thời hạn giải quyết hồ sơ còn lại sau khi đã trừ thời gian giải quyết hồ sơ trước đó. Hệ thống TTMCĐT tỉnh tự động tính toán thời hạn giải quyết còn lại và cập nhật mặc định trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả bổ sung. Bộ phận tiếp nhận hồ sơ chỉ có thể chỉnh sửa thời gian hẹn trả kết quả ngắn hơn so với thời gian mặc định.

c) Việc xác định thời gian quy định tại các điểm a và b Khoản này chỉ áp dụng đối với trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trước thời gian hẹn trả kết quả. Sau thời gian hẹn trả kết quả, chức năng yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ chỉ có thể thực hiện được sau khi đã cập nhật Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định tại các điểm b và c Khoản 1 Điều này. Trong trường hợp này Hệ thống TTMCĐT tỉnh xác định là hồ sơ đã quá hạn.

d) Đối với TTHC liên thông thì cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm tổng hợp thông tin từ Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ của các cơ quan tham gia giải quyết TTHC để lập Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 17. Phân định thời gian xử lý hồ sơ giữa các bước thực hiện, giữa các cơ quan tham gia giải quyết liên thông TTHC trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh**

1. Thời gian xử lý hồ sơ của từng bước thực hiện trong quy trình nội bộ từng cơ quan được tính từ thời điểm hồ sơ điện tử của bước thực hiện trước đó chuyển đến cho đến khi người xử lý chuyển hồ sơ điện tử cho bước thực hiện tiếp theo.

a) Trường hợp quy trình nội bộ yêu cầu phải gửi hồ sơ bản cứng kèm theo quy trình điện tử thì người xử lý hồ sơ phải chuyển hồ sơ bản cứng trước khi

chuyển hồ sơ điện tử. Người xử lý hồ sơ ở bước tiếp theo có thể chuyển trả lại hồ sơ điện tử nếu chưa nhận được hồ sơ bản cứng.

b) Trường hợp hồ sơ điện tử bị trả lại hoặc bị yêu cầu sửa đổi, bổ sung, giải trình thì thời gian xử lý hồ sơ được tiếp tục tính cho bước thực hiện trước đó.

2. Thời gian xử lý hồ sơ giữa các cơ quan tham gia giải quyết liên thông TTHC được phân định như sau:

a) Thời gian bước xử lý, chuyển hồ sơ của cơ quan giải quyết TTHC trước đó được kết thúc và bắt đầu tính thời gian xử lý cho cơ quan giải quyết TTHC tiếp theo tại thời điểm bộ phận tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết TTHC tiếp theo lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

b) Đối với dịch vụ công đã thực hiện trực tuyến mức độ 3 và 4, đồng thời quy trình điện tử liên thông đã số hóa và xác thực điện tử toàn bộ hồ sơ, tài liệu điện tử theo quy định pháp luật, không sử dụng hồ sơ, tài liệu bản cứng trong quá trình giải quyết TTHC, thì thời điểm bắt đầu tính thời gian cho cơ quan giải quyết TTHC tiếp theo được tính từ khi cơ quan giải quyết TTHC trước đó gửi thành công hồ sơ điện tử trực tuyến cho cơ quan giải quyết TTHC tiếp theo.

c) Thời gian xử lý của cơ quan giải quyết TTHC tiếp theo được kết thúc để tiếp tục tính cho cơ quan giải quyết TTHC trước đó tại thời điểm bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan giải quyết TTHC tiếp theo xác nhận đã có kết quả TTHC và chuyển kết quả, hồ sơ điện tử cho cơ quan giải quyết TTHC trước đó trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

d) Trường hợp cơ quan giải quyết TTHC tiếp theo trả lại hồ sơ, từ chối giải quyết hoặc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ liên thông thì thời gian xử lý hồ sơ được tiếp tục tính cho cơ quan giải quyết TTHC trước đó. Việc điều chỉnh lại thời gian được thực hiện theo các khoản 2 và 3 Điều 16 Quy chế này.

đ) Trường hợp cơ quan đang giải quyết TTHC xin hện lại thời gian trả kết quả liên thông thì thời gian xử lý hồ sơ kéo dài được tính cho cơ quan đó. Việc điều chỉnh lại thời gian được thực hiện theo Khoản 1 Điều 16 Quy chế này.

### **Điều 18. Cảnh báo về thời hạn giải quyết trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh**

Thời hạn giải quyết hồ sơ của các cơ quan giải quyết TTHC được Hệ thống TTMCĐT 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:

1. Khi thời gian giải quyết của cơ quan đang giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn hện trả kết quả hoặc thời hạn luân chuyển hồ sơ liên thông.

2. Khi thời gian giải quyết của cơ quan đang giải quyết hồ sơ còn thời hạn trả kết quả hoặc luân chuyển hồ sơ liên thông dưới hai (02) ngày làm việc.

3. Đối với cơ quan tham gia giải quyết TTHC liên thông, khi thời điểm nhận hồ sơ luân chuyển từ cơ quan giải quyết trước đó đã vượt quá thời hạn phải luân chuyển hồ sơ liên thông thì được cảnh báo về số thời gian chậm trễ luân

chuyển hồ sơ của cơ quan giải quyết trước đó để phối hợp rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ còn lại, giảm thiểu việc giải quyết hồ sơ TTHC quá hạn.

### **Điều 19. Xây dựng quy trình nội bộ và thiết lập quy trình điện tử**

1. Các cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm xây dựng và phê duyệt hoặc trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt quy trình nội bộ trong việc giải quyết từng TTHC để thiết lập quy trình điện tử lên Hệ thống TTMCĐT tỉnh. Quy trình nội bộ phải thể hiện đầy đủ trình tự, thời gian các bước xử lý công việc trong nội bộ các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết TTHC. Trong đó:

a) Một TTHC có thể được xây dựng thành các quy trình nội bộ khác nhau tùy thuộc vào trình tự, thời gian các bước thực hiện trên thực tế, đảm bảo thuận lợi cho việc thiết lập và cập nhật thông tin lên quy trình điện tử của cơ quan giải quyết TTHC.

b) Trường hợp thời hạn giải quyết của TTHC chỉ được pháp luật quy định chung theo ngày thì được quy đổi thành ngày làm việc theo nguyên tắc: Số ngày làm việc = Số ngày / 07 (ngày /tuần) x 05 (ngày làm việc/tuần).

2. Các bước thực hiện trong quy trình nội bộ giải quyết TTHC được xây dựng theo từng vị trí việc làm. Hệ thống TTMCĐT tỉnh phải đáp ứng các yêu cầu về thiết lập quy trình điện tử từ quy trình nội bộ như sau:

a) Mỗi bước thực hiện trong quy trình điện tử tương ứng với mỗi vị trí việc làm trong quy trình nội bộ và có thể đăng ký nhiều tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức cùng đảm nhận chung một bước thực hiện.

b) Việc chuyển hồ sơ điện tử giữa các bước trong mỗi quy trình điện tử có thể chuyển riêng lẻ cho từng tài khoản được đăng ký trong nhóm cán bộ, công chức, viên chức được phân công đảm nhận cùng một bước thực hiện.

c) Đối với TTHC được giải quyết ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ và chỉ có một hoặc hai bước thực hiện trên thực tế (tương ứng với một hoặc hai vị trí việc làm) thì Hệ thống TTMCĐT tỉnh phải thiết kế giao diện cập nhật thông tin để đảm bảo thuận lợi cho người nhập tin, đồng thời theo dõi được việc xử lý hồ sơ điện tử theo ba (03) tiến trình sau: Tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả.

3. Thẩm quyền phê duyệt quy trình nội bộ đối với TTHC riêng lẻ thuộc phạm vi giải quyết của một cơ quan được quy định như sau:

a) Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc.

b) UBND cấp huyện tổng hợp và phê duyệt quy trình nội bộ đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, các cơ quan trực thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã để áp dụng chung, thống nhất tại địa phương.

4. Trách nhiệm xây dựng và thẩm quyền phê duyệt quy trình nội bộ đối với TTHC liên thông giữa nhiều cơ quan, nhiều cấp chính quyền được thực hiện theo các bước sau:

a) Các cơ quan tham gia giải quyết các TTHC liên thông thuộc phạm vi quản lý của các cấp chính quyền địa phương quy định tại Khoản 2 Điều 2 Quy chế này có trách nhiệm xây dựng quy trình nội bộ đối với công đoạn giải quyết TTHC tại nội bộ cơ quan, đơn vị mình; gửi cơ quan chủ trì giải quyết TTHC liên thông.

b) UBND cấp huyện có trách nhiệm:

- Tổng hợp và phê duyệt quy trình nội bộ đối với TTHC liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện để áp dụng thống nhất tại địa phương.

- Tổng hợp các công đoạn giải quyết TTHC tại cấp huyện, cấp xã đối với TTHC liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh; gửi sở, ban, ngành chủ trì giải quyết TTHC liên thông.

c) Các sở, ban, ngành được pháp luật giao chủ trì giải quyết hoặc tham mưu UBND tỉnh giải quyết TTHC liên thông có trách nhiệm:

Tổng hợp quy trình nội bộ liên thông giải quyết TTHC tại các cấp chính quyền đối với TTHC liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh; trình UBND tỉnh phê duyệt để áp dụng thống nhất trong tỉnh.

5. Thời gian xây dựng và phê duyệt quy trình nội bộ chậm nhất là mười (10) ngày làm việc đối với TTHC riêng lẻ thuộc phạm vi giải quyết của một cơ quan; chậm nhất là hai mươi (20) ngày làm việc đối với TTHC liên thông nhiều cơ quan, kể từ ngày Quyết định công bố TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành.

6. Thời gian thiết lập quy trình điện tử giải quyết TTHC lên Hệ thống TTMCĐT tỉnh chậm nhất là năm (05) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ và Danh sách đăng ký tài khoản cán bộ, công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết TTHC.

7. Các cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm đăng ký tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện các bước xử lý công việc trong quy trình nội bộ đã được phê duyệt để cập nhật thông tin, dữ liệu về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả TTHC lên Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

8. Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh ban hành quy định, hướng dẫn việc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC tại Điều này.

**Điều 20. Các chức năng thống kê, tổng hợp và theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ**

Các chức năng thống kê, tổng hợp và theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ được xây dựng trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh như sau:

1. Chức năng thống kê tổng hợp tình hình giải quyết hồ sơ theo cơ quan chủ trì giải quyết TTHC được thực hiện theo các yêu cầu sau:

a) Tổng hợp các chỉ tiêu báo cáo về tình hình giải quyết TTHC theo Mẫu số 06/VPCP/KSTT/KTTH ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

b) Tổng hợp bổ sung các chỉ tiêu về trạng thái hồ sơ, tình trạng giải quyết, cách thức tiếp nhận hồ sơ, cách thức trả kết quả (trực tiếp, trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích) và các chỉ tiêu khác theo yêu cầu của UBND tỉnh.

c) Thời kỳ tổng hợp số liệu có thể tùy chọn theo từng tháng, quý, 6 tháng, năm hoặc khoảng thời gian thực.

d) Tiêu chí tổng hợp số liệu có thể tùy chọn theo từng loại TTHC, từng ngành, lĩnh vực, từng cơ quan, từng cấp giải quyết TTHC; đồng thời có thể tổng hợp theo Trung tâm Hành chính công tỉnh và từng Bộ phận Một cửa các cấp.

đ) Giao diện số liệu tổng hợp tại Khoản này được liên kết để có thể truy xuất trực tiếp đến chức năng thống kê chi tiết tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ quy định tại Khoản 3 Điều này.

2. Chức năng thống kê tổng hợp tình hình giải quyết hồ sơ liên thông được thực hiện theo các yêu cầu sau:

a) Chức năng này để tổng hợp đối với các hồ sơ thực hiện liên thông giữa nhiều cơ quan ngoài chức năng quy định tại Khoản 1 Điều này.

b) Đối với cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông, yêu cầu tổng hợp số liệu về tình hình giải quyết hồ sơ của chức năng này chỉ trong phạm vi giải quyết của cơ quan đó. Các chỉ tiêu tổng hợp được thực hiện theo các quy định tại các điểm a, b Khoản 1 Điều này.

c) Đối với cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ liên thông, yêu cầu tổng hợp số liệu của chức năng này bao gồm tình hình giải quyết hồ sơ trong phạm vi giải quyết của cơ quan chủ trì và phạm vi giải quyết của từng cơ quan khác tham gia giải quyết liên thông. Các chỉ tiêu tổng hợp được thực hiện theo các yêu cầu sau:

- Tổng hợp các chỉ tiêu về tình hình giải quyết hồ sơ trong phạm vi giải quyết của cơ quan chủ trì theo các quy định tại các điểm a, b Khoản 1 Điều này.

- Tổng hợp bổ sung các chỉ tiêu về tình trạng giải quyết hồ sơ (đúng hạn, sớm hạn, trễ hạn, chưa đến hạn, quá hạn chưa giải quyết) thuộc phạm vi giải quyết của từng cơ quan tham gia giải quyết liên thông.

d) Thời kỳ và tiêu chí tổng hợp số liệu có thể tùy chọn theo quy định tại các điểm c, d Khoản 1 Điều này.

đ) Giao diện số liệu tổng hợp tại Khoản này được liên kết để có thể truy xuất trực tiếp đến chức năng thống kê chi tiết tình hình giải quyết hồ sơ liên thông quy định tại Khoản 4 Điều này.

3. Chức năng thống kê chi tiết tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ được xây dựng tương ứng với chức năng thống kê tổng hợp quy định tại Khoản 1 Điều này và được thực hiện theo các yêu cầu sau:

a) Thống kê các chỉ tiêu theo dõi về tình hình giải quyết TTHC theo danh mục “Tên hồ sơ” theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

b) Thống kê bổ sung các chỉ tiêu về địa chỉ thư điện tử của người nộp hồ sơ, trạng thái hồ sơ, tình trạng giải quyết, cách thức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả (trực tiếp, trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích), cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức xử lý hồ sơ và các chỉ tiêu khác theo yêu cầu của UBND tỉnh.

c) Thời kỳ và tiêu chí thống kê hồ sơ có thể tùy chọn theo quy định tại các điểm c, d Khoản 1 Điều này và theo từng trạng thái hồ sơ, tình trạng giải quyết.

d) Giao diện thống kê hồ sơ tại Khoản này được liên kết để có thể truy xuất trực tiếp các thông tin từ chức năng theo dõi tiến trình giải quyết từng hồ sơ quy định tại Điểm b Khoản 5 Điều này.

4. Chức năng thống kê chi tiết tình hình giải quyết hồ sơ liên thông được xây dựng tương ứng với chức năng thống kê tổng hợp quy định tại Khoản 2 Điều này và được thực hiện theo các yêu cầu sau:

a) Đối với cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông, yêu cầu thống kê chi tiết về tình hình giải quyết hồ sơ chỉ trong phạm vi giải quyết của cơ quan đó. Các chỉ tiêu thống kê được thực hiện theo quy định tại các điểm a, b Khoản 3 Điều này.

b) Đối với cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ liên thông, yêu cầu thống kê chi tiết bao gồm tình hình giải quyết hồ sơ trong phạm vi giải quyết của cơ quan chủ trì và phạm vi giải quyết của từng quan khác tham gia giải quyết liên thông. Các chỉ tiêu tổng hợp được thực hiện theo các yêu cầu sau:

- Thống kê các chỉ tiêu về tình hình giải quyết hồ sơ trong phạm vi giải quyết của cơ quan chủ trì giải quyết theo các quy định tại các điểm a, b Khoản 3 Điều này.

- Tổng hợp bổ sung các chỉ tiêu về thời gian luân chuyển, giải quyết hồ sơ và thời hạn giải quyết hồ sơ thuộc phạm vi giải quyết của từng cơ quan tham gia giải quyết liên thông.

c) Thời kỳ và tiêu chí thống kê hồ sơ có thể tùy chọn theo quy định tại Điểm c Khoản 3 Điều này.

d) Giao diện thống kê hồ sơ tại Khoản này được liên kết để có thể truy xuất trực tiếp các thông tin từ chức năng theo dõi tiến trình giải quyết từng hồ sơ quy định tại Điểm b Khoản 5 Điều này.

5. Chức năng theo dõi hồ sơ bao gồm các chức năng, yêu cầu sau:

a) Thống kê theo danh mục “Tên hồ sơ” cần theo dõi, tra cứu.

Danh mục hồ sơ bao gồm các thông tin theo các tiêu chí quy định tại các điểm a, b Khoản 3 và các điểm a, b Khoản 4 (đối với hồ sơ liên thông) của Điều

này. Tiêu chí thống kê danh mục hồ sơ có thể tìm kiếm theo lĩnh vực, tên TTHC, trạng thái hồ sơ, tình trạng giải quyết, cán bộ tiếp nhận hồ sơ, cán bộ thụ lý hồ sơ, thời gian nộp hồ sơ, ngày hẹn trả hồ sơ, ngày xác nhận hoàn thành, ngày trả thực tế hoặc có thể tìm kiếm theo mã số hồ sơ hoặc người nộp hồ sơ.

Danh mục hồ sơ được tích hợp, liên kết với các chức năng tại các điểm b và c Khoản này; đồng thời được tích hợp các tính năng trao đổi, lưu trữ thông tin, văn bản, tài liệu điện tử và các tính năng khác theo yêu cầu của UBND tỉnh.

b) Chức năng theo dõi tiến trình giải quyết từng hồ sơ được tích hợp, liên kết với Danh mục hồ sơ.

Thông tin trong chức năng theo dõi tiến trình giải quyết hồ sơ bao gồm các thông tin về tên, mã số hồ sơ, người nộp hồ sơ, địa chỉ liên hệ và các thông tin được thống kê theo các bước thực hiện trong toàn bộ quy trình nội bộ giải quyết TTHC, gồm các thông tin về cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức xử lý hồ sơ; trạng thái hồ sơ; tình trạng giải quyết; thời gian bắt đầu, kết thúc và thời hạn xử lý hồ sơ của các bước thực hiện theo quy trình nội bộ giải quyết TTHC và các chỉ tiêu khác theo yêu cầu của UBND tỉnh.

c) Chức năng truy xuất, hiển thị nội dung chi tiết hồ sơ được tích hợp, liên kết với Danh mục hồ sơ.


Chức năng truy xuất, hiển thị nội dung chi tiết hồ sơ bao gồm các thông tin, dữ liệu chi tiết về hồ sơ, các thành phần hồ sơ và các tệp tin (file) tài liệu điện tử đính kèm hồ sơ đã được cập nhật lên Hệ thống TTMCĐT tỉnh; trong đó bao gồm các thông tin, dữ liệu chi tiết về các lần yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, trả lại hồ sơ, rút hồ sơ, xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.

6. Các chức năng thống kê thông tin, số liệu quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này được truy xuất thành biểu mẫu qua giao diện màn hình và có thể kết xuất ra tệp tin (file) văn bản, tài liệu điện tử để khai thác, sử dụng.

7. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tổng hợp các đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các chỉ tiêu, tiêu chí thống kê, tổng hợp và các tính năng khác tại Điều này; báo cáo UBND tỉnh cho phép sửa đổi, bổ sung và gửi Sở Thông tin và Truyền thông để thiết lập lên Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

## **Điều 21. Đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Tổ chức, cá nhân tìm hiểu thông tin và thực hiện quyền đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Phiếu khảo sát trực tiếp hoặc trên chức năng thu thập thông tin đánh giá trực tuyến của Cổng dịch vụ công tỉnh hoặc các trang mạng xã hội, phần mềm ứng dụng cho thiết bị di động thông minh được xây dựng, kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công tỉnh.

2. Các cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm: 

a) Tổ chức thu thập, cập nhật ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân thông qua Phiếu khảo sát trực tiếp, chức năng thu thập thông tin đánh giá trực tuyến và cập nhật kết quả tự đánh giá của cơ quan, đơn vị lên chức năng đánh giá trực tuyến trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

b) Xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân từ kết quả khảo sát được tổng hợp trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

c) Định kỳ hàng quý tổng hợp, xử lý kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của cơ quan, đơn vị, địa phương mình theo quy định tại Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

3. Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh ban hành các mẫu phiếu khảo sát, tiêu chí tự đánh giá và phương pháp thu thập, tổng hợp, công khai kết quả đánh giá trực tuyến việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại Điều này.

### **Điều 22. Công khai tình hình, kết quả giải quyết TTHC**

1. Các chỉ tiêu thống kê tổng hợp quy định tại các khoản 1, 2 Điều 20 và kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC quy định tại Điều 21 của Quy chế này được công khai trên Cổng dịch vụ công tỉnh theo các hình thức số liệu và biểu đồ so sánh, bảo đảm thuận lợi cho việc giám sát của tổ chức, cá nhân đối với từng cơ quan giải quyết TTHC theo quy định pháp luật về kiểm soát TTHC.

Trong đó, các chỉ tiêu thống kê tổng hợp được công khai theo yêu cầu sau:

a) Chỉ tiêu tổng số hồ sơ đã giải quyết đúng và sớm hạn, tổng số hồ sơ đã giải quyết quá hạn so với tổng số hồ sơ đã giải quyết của cả tỉnh được đăng tải công khai mặc định theo số lượng hồ sơ phát sinh của năm và tháng hiện tại.

b) Các chỉ tiêu thống kê tổng hợp còn lại có thể tra cứu theo tiêu chí từng năm và từng cơ quan giải quyết TTHC.

2. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Cổng dịch vụ công tỉnh để tra cứu tiến trình giải quyết hồ sơ của mình theo các thông tin được quy định tại Điểm b Khoản 5 Điều 20 Quy chế này.

### **Điều 23. Xây dựng Bộ câu hỏi/trả lời về TTHC và dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh**

1. Cổng dịch vụ công tỉnh đăng tải Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến để phổ biến, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân.

2. Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xây dựng hoặc liên kết (link) với Cổng dịch vụ công của các Bộ chuyên ngành để đăng tải Bộ câu hỏi/trả lời quy định tại Khoản 1 Điều này trên Cổng dịch vụ công tỉnh và tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày

12/3/2019 của Chính phủ phê duyệt Đề án Công dịch vụ công quốc gia và các văn bản hướng dẫn thi hành.

**Điều 24. Thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến đối với các TTHC được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích**

1. Tổ chức, cá nhân và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện dịch vụ nhận, gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg, Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT và các quy định tại Điều này.

2. Việc thực hiện dịch vụ bưu chính công ích được công khai như sau:

a) Nội dung các TTHC được thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích được công bố và công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và Công dịch vụ công của tỉnh.


b) Công dịch vụ công tỉnh xây dựng chuyên mục để công khai các nội dung thông tin, hướng dẫn về việc tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, giá cước, thời gian chuyển phát và các thông tin có liên quan theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg và Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT.

3. Đối với các TTHC đã được đưa vào Bộ phận Một cửa các cấp trong tỉnh Quảng Bình (bao gồm Trung tâm Hành chính công tỉnh), việc giao nhận hồ sơ, kết quả TTHC thực hiện dịch vụ bưu chính công ích giữa Bưu điện tỉnh và cơ quan giải quyết TTHC phải thực hiện qua Bộ phận Một cửa các cấp.

4. Khi thực hiện trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, Bưu điện tỉnh có trách nhiệm nhận Phiếu khảo sát trực tiếp quy định tại Khoản 1 Điều 21 Quy chế này từ bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả để chuyển kèm theo kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân trong và ngoài tỉnh; khuyến khích, hỗ trợ tổ chức, cá nhân trong địa bàn tỉnh sử dụng chức năng đánh giá trực tuyến trên Công dịch vụ công tỉnh.

Việc chuyển Phiếu khảo sát trực tiếp hoặc hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng chức năng đánh giá trực tuyến quy định tại Điểm này không làm phát sinh thêm chi phí của tổ chức, cá nhân ngoài giá cước chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC quy định tại Khoản 3 Điều 19 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

5. Việc hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến của Bưu điện tỉnh:

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích thì Bưu điện tỉnh có trách nhiệm hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và thanh toán phí, lệ phí qua môi trường mạng trên Công dịch vụ công tỉnh hoặc của các Bộ, ngành, địa phương thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân hoặc qua tài khoản của Bưu điện được tổ chức, cá nhân ủy quyền. 

Việc hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến quy định tại Khoản này không được làm phát sinh thêm chi phí của tổ chức, cá nhân ngoài giá cước chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC quy định tại Khoản 3 Điều 19 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân không thực hiện gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích nhưng có nhu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh hoặc Cổng dịch vụ công của các Bộ chuyên ngành thì tổ chức, cá nhân và Bưu điện tỉnh có thể thỏa thuận về dịch vụ hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, nếu Bưu điện có cung cấp dịch vụ này.

Giá dịch vụ hỗ trợ tổ chức, cá nhân do Bưu điện quy định và phải được công bố, công khai, niêm yết theo quy định của pháp luật.

6. Bưu điện tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kết nối hệ thống thông tin điện tử theo quy định tại Khoản 4 Điều 6 Quy chế này. Trong đó thực hiện các yêu cầu sau:

a) Liên kết (link) trực tiếp với Cổng dịch vụ công tỉnh để cung cấp các thông tin, biểu mẫu, hướng dẫn về việc thực hiện TTHC; thanh toán phí, lệ phí; đánh giá việc giải quyết TTHC và dịch vụ trực tuyến khác có liên quan.

b) Kết nối, truyền tải các dữ liệu điện tử về việc tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ bưu chính công ích trên Hệ thống thông tin của Bưu điện đến Hệ thống TTMCĐT tỉnh theo các nội dung thông tin về tên, địa chỉ người nộp hồ sơ, thành phần hồ sơ, tài liệu trong mẫu Phiếu tiếp nhận hồ sơ ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

c) Hệ thống TTMCĐT tỉnh được xây dựng chức năng kết nối thông tin tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích. Sau khi bộ phận tiếp nhận hồ sơ kiểm đếm, đối chiếu hồ sơ, tài liệu của nhân viên bưu chính với thông tin, dữ liệu điện tử được chuyển đến và xác nhận, in Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh; thông tin, dữ liệu điện tử về Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả sẽ được chuyển đến Hệ thống thông tin của Bưu điện để gửi cho tổ chức, cá nhân.

d) Kết nối, chia sẻ các thông tin khác về trạng thái xử lý, nhận, gửi hồ sơ, trả kết quả theo quy định về kết nối mạng thông tin tại Điều 15 Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT và các quy định tại Quy chế này.

7. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện và Bưu điện tỉnh có trách nhiệm thực hiện việc ký văn bản cam kết tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ lẫn nhau trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

**Điều 25. Quy định về cấp quyền tài khoản quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống TTMCĐT tỉnh**



1. Cổng dịch vụ công tỉnh cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng, cung cấp chức năng đăng nhập một lần và các cơ chế xác thực, định danh người dùng để thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tra cứu thông tin giải quyết hồ sơ và đánh giá việc giải quyết TTHC.

2. Cán bộ, công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt và thiết lập trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh được đăng ký và cấp quyền tài khoản để khai thác, sử dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền được giao. Việc đăng ký, cấp quyền tài khoản để khai thác, sử dụng phải gắn liền với các bước thực hiện trong quy trình nội bộ quy định tại Điều 19 Quy chế này.

3. Cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, cán bộ của Bộ phận Một cửa của các cơ quan giải quyết TTHC (bao gồm Trung tâm Hành chính công tỉnh) được đăng ký tài khoản để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 20 Quy chế này và cập nhật thông tin đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 21 Quy chế này thuộc phạm vi quản lý của cơ quan giải quyết TTHC.

4. Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng UBND tỉnh được đăng ký một tài khoản để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTHC và cập nhật thông tin đánh giá việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

5. Căn cứ theo điều kiện, năng lực kỹ thuật công nghệ thông tin, mỗi sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện và Trung tâm Hành chính công tỉnh được đăng ký một tài khoản phân quyền quản lý, vận hành (quyền quản trị hệ thống) để cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi thẩm quyền quản lý. Việc phân quyền tài khoản quản trị hệ thống được thực hiện theo quy định sau:

a) Sở Thông tin và Truyền thông từng bước chuyển giao, phân quyền tài khoản quản trị hệ thống cho các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện và Trung tâm Hành chính công tỉnh để thực hiện các công việc: Khai báo thông tin, dữ liệu tái sử dụng nhiều lần quy định tại các điểm a, b Khoản 1 Điều 12; thiết lập quy trình điện tử giải quyết TTHC quy định tại Khoản 6 Điều 19; khai báo tài khoản để khai thác, sử dụng quy định tại Khoản 2 Điều này và thực hiện một số chức năng khác trên Hệ thống TTMCĐT tỉnh theo yêu cầu của UBND tỉnh.

b) Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện và Trung tâm Hành chính công tỉnh phải ban hành quyết định bố trí cán bộ công nghệ thông tin quản lý tài khoản quản trị hệ thống và không được tiếp tục chuyển giao, phân quyền quản trị hệ thống cho cơ quan, đơn vị cấp dưới.

6. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm:



a) Tổ chức việc quản lý, sử dụng hệ thống tài khoản quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Công dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh, bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin theo quy định của pháp luật.

b) Tổ chức việc phân quyền và hướng dẫn sử dụng tài khoản quản trị hệ thống quy định tại Khoản 5 Điều này.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 26. Tổ chức thực hiện**

1. UBND tỉnh quyết định việc xây dựng, nâng cấp và các điều kiện bảo đảm về năng lực hạ tầng công nghệ thông tin cho Công dịch vụ công, Hệ thống TTMCĐT tỉnh; quyết định việc xây dựng, tích hợp, kết nối các phần mềm chức năng, mạng xã hội với Công dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh, đáp ứng các yêu cầu quy định tại Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan.

2. Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh trực tiếp chỉ đạo việc tổ chức xây dựng, quản lý, vận hành Công dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh, gắn với chương trình tổng thể xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử của tỉnh.

3. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm triển khai, hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này; tham mưu, giúp UBND tỉnh tổng hợp các yêu cầu đối với Công dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh theo chức năng quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC. Hàng quý báo cáo UBND tỉnh theo chế độ báo cáo định kỳ.

4. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm:

a) Tham mưu, giúp UBND tỉnh tổ chức việc xây dựng, nâng cấp, hoàn thiện, chuyển giao công nghệ, bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin và quản lý, vận hành Công dịch vụ công, Hệ thống TTMCĐT tỉnh; xây dựng, tích hợp, kết nối các tiện ích kỹ thuật, phần mềm chức năng, mạng xã hội với Công dịch vụ công và Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

b) Phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương tổ chức tập huấn, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức về kiến thức, kỹ năng khai thác, sử dụng Hệ thống TTMCĐT tỉnh.

c) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chức năng quản lý nhà nước về công nghệ thông tin theo quy định của pháp luật và các quy định tại Quy chế này.

5. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính có trách nhiệm tham mưu UBND tỉnh ưu tiên bố trí kinh phí triển khai xây dựng, nâng cấp, hoàn thiện Công dịch vụ công, Hệ thống TTMCĐT tỉnh và kết nối, tích hợp với Công dịch vụ công quốc gia theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

*Luc*

6. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm:

a) Tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn thi hành.

b) Triển khai việc áp dụng Hệ thống TTMCĐT tỉnh trong giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền địa phương.

c) Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp.

d) Ban hành và thường xuyên rà soát, bổ sung danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cùng cấp; đề xuất, trình UBND tỉnh bổ sung TTHC thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

đ) Rà soát, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành danh mục TTHC đặc thù không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

e) Triển khai việc chuyển đổi, số hóa hồ sơ điện tử.

g) Triển khai, ứng dụng chữ ký số, xác thực điện tử trong xử lý hồ sơ, phê duyệt kết quả.

#### **Điều 27. Trách nhiệm thi hành**

1. Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã, Giám đốc Bưu điện tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh với UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh hoặc Sở Thông tin và Truyền thông theo chức năng, nhiệm vụ được giao tại Quy chế này) để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**



**Trần Công Thuật**

