

QUY CHẾ
Hoạt động của Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính

*(Kèm theo Quyết định số 5144/2022/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2022
của Ủy ban nhân dân huyện Gò Dầu)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan chuyên môn huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND); hệ thống ngành dọc trên huyện Gò Dầu có thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện và các xã, thị trấn (sau đây gọi chung là cơ quan thực hiện TTHC).

b) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện và các xã, thị trấn (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa).

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp được thuê tham gia thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

d) Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại điểm a, điểm b, điểm c khoản 2 Điều này trực tiếp tham gia vào quá trình giải quyết TTHC.

đ) Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân nộp TTHC qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC huyện Gò Dầu.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC là hệ thống được tạo thành trên cơ sở Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử, trong đó:

- Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Tây Ninh là điểm truy cập thống nhất của huyện để cung cấp các dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan chuyên môn huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn. Địa chỉ truy cập: <https://dichvucong.tayninh.gov.vn>.

- Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tây Ninh là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử của các cơ quan, đơn vị. Địa chỉ truy cập: <https://motcua.tayninh.gov.vn>. Việc công bố các thông tin liên quan đến quá trình giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện được thống nhất lấy số liệu từ Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về TTHC việc thực hiện và giải quyết TTHC đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Dịch vụ công trực tuyến một phần: là dịch vụ công trực tuyến không bảo đảm các điều kiện quy định tại khoản 2 Điều này.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

2. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, tiếp cận thông tin, an toàn thông tin, giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

3. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các trường thông tin được thiết kế theo mẫu của bộ TTHC quy định, đồng thời những trường thông tin có đủ cơ sở dữ liệu sẽ được điền tự động vào các biểu mẫu liên quan.

4. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối với Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống quản lý các cơ sở dữ liệu chuyên ngành do các sở, ngành triển khai đến các cơ quan, đơn vị trong huyện và các hệ thống thông tin được phép kết nối theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học, bảo đảm sự bình đẳng, khách quan; đảm bảo an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền

trong quá trình giải quyết công việc. Quá trình giải quyết TTHC được công khai trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

6. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành về quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ trong quá trình vận hành, quản lý, khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Điều 4. Đăng nhập trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. Tên tài khoản cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 11 và Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia và quy định về xác thực với danh tính điện tử của Bộ Công an.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức và cá nhân sử dụng tài khoản dịch vụ công quốc gia đăng ký thành công trên ứng dụng di động Tây Ninh Smart để đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC huyện Gò Dầu bằng cách sử dụng chức năng quét mã QR trên ứng dụng.

Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thực hiện theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006 và Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005.

2. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

HOẠT ĐỘNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 6. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

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

a) Danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ: dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng. Danh mục dịch vụ công trực tuyến phải đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định 42/2022/NĐ-CP.

b) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

2. Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các đơn vị đầu mối giải quyết TTHC các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện.

3. Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính.

4. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

5. Thông tin về đánh giá việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

6. Các thông tin khác có liên quan đến công tác cải cách hành chính và giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị.

7. Cung cấp kho dữ liệu Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC huyện Gò Dầu để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.

8. Cung cấp đường dây nóng phản ánh, kiến nghị về kiểm soát TTHC.

9. Cung cấp số điện thoại của Bộ phận Một cửa.

Điều 7. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 6 của Quy chế này

Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố (mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ) danh mục cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền, cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm cập nhật các thông tin, phân quyền khai thác sử dụng đảm bảo trình tự thực hiện của từng TTHC lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định.

2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6 Điều 6 của Quy chế này được cập nhật thường xuyên trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

3. Điều 8. Lựa chọn, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Các cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC với triển khai dịch vụ công trực tuyến gửi Văn phòng HĐND và UBND huyện xem xét, thẩm định, trình Chủ tịch UBND huyện, triển khai tổ chức thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo 02 mức độ như sau:

a) Dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

b) Dịch vụ công trực tuyến một phần.

2. Tổ chức xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo đúng quy định tại Điều 23 Nghị định số

45/2020/NĐ-CP; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Điều 9. Nộp hồ sơ điện tử thực hiện TTHC

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản dịch vụ công quốc gia đăng nhập vào Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC ứng dụng Tây Ninh Smart và mạng xã hội do cơ quan nhà nước cho phép cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của pháp luật để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, điền đầy đủ các thông tin theo quy định của TTHC vào mẫu đơn, tờ khai thành phần hồ sơ theo yêu cầu của từng TTHC được chụp hoặc quét (scan) từ bản chính hoặc thực hiện ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử (nếu có yêu cầu ký số) theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và điểm c khoản 4 Điều 5.

Điều 10. Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

a) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến theo khoản 1 Điều 9: Cán bộ, công chức, viên chức và doanh nghiệp được thuê tham gia thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

- Ưu tiên xử lý hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến trước so với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp và tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Kiểm tra tính chính xác của thông tin tại mẫu đơn, tờ khai thông qua việc khai thác thông tin, dữ liệu tại các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu đã sẵn sàng kết nối, chia sẻ thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- Thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ không được quá 01 giờ kể từ giờ làm việc kế tiếp.

- Việc tiếp nhận TTHC thực hiện theo quy định tại khoản 3, 4, 5 Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

- Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn SMS, trên ứng dụng Tây Ninh Smart, Cổng hành chính công tỉnh Tây Ninh trên mạng xã hội tới tổ chức, cá nhân nộp TTHC.

- Thông tin mã số hồ sơ được phát sinh theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được gửi qua tin nhắn SMS, hộp thư điện tử, ứng dụng di động Tây Ninh Smart, Cổng thông tin điện tử huyện Gò Dầu.

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận 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 4 và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 10 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 6 Quyết định 45/2016/QĐ-TTg và bàn giao hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 7 Quyết định 45/2016/QĐ-TTg.

đ) Cán bộ, công chức, viên chức và doanh nghiệp được thuê tham gia thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình giải quyết TTHC thực hiện bước tiếp theo tại điểm b khoản 1 Điều này.

e) Thông tin mã số hồ sơ được phát sinh theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được gửi qua tin nhắn SMS, hộp thư điện tử, ứng dụng di động Tây Ninh Smart, Cổng thông tin điện tử huyện Gò Dầu.

2. Số hoá, chuyển hồ sơ điện tử và giải quyết hồ sơ TTHC

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ, công chức, viên chức và doanh nghiệp được thuê tham gia thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình giải quyết TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

a) Quét (scan), ký số, lưu trữ hồ sơ điện tử, nhập ý kiến xử lý (nếu có) vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và luân chuyển hồ sơ theo quy trình điện tử quy định.

b) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 11 Nghị định 107/2021/NĐ-CP.

c) Kết quả của các bước trong quá trình giải quyết TTHC phải được số hóa, trình cấp có thẩm quyền ký số theo quy định và lưu trữ vào kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Điều 11. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định về thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Chương V của Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Điều 12. Tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC

1. Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC của huyện bao gồm:

- a) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC qua mã hồ sơ TTHC.
- b) Mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ TTHC.
- c) Ứng dụng di động Tây Ninh Smart.
- d) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
- đ) Cổng thông tin điện tử huyện Gò Dầu.

2. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thực hiện TTHC thông qua chức năng tra cứu trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện theo hướng dẫn của hệ thống.

Điều 13. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4 Điều 20 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 10 Điều 1 của Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Kết quả giải quyết TTHC bản điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Hồ sơ TTHC sau khi được trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thì Bộ phận Một cửa phải thực hiện việc kết thúc hồ sơ trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Điều 14. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC huyện Gò Dầu

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh và kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng dịch vụ công quốc gia, các hệ thống quản lý chuyên ngành theo quy định.

2. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng

nhập tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh để khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 15. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử

1. Thời hạn lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử theo thời hạn quy định tại Luật Lưu trữ và các luật chuyên ngành.

2. Đối với các hồ sơ, giấy tờ được số hóa nhưng không thuộc dữ liệu của các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dịch vụ công của bộ, ngành thì được lưu trữ điện tử tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC huyện.

3. Việc tổ chức lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử theo quy định của pháp luật về lưu trữ điện tử.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND huyện

1. Quản trị Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

2. Chủ trì xây dựng bộ câu hỏi, trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các TTHC.

3. Tiếp nhận và trả lời ý kiến trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Đánh giá, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương tự đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo quy định của Trung ương và Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

5. Hàng tháng, Văn phòng HĐND và UBND huyện căn cứ số liệu từ Cổng Dịch vụ công quốc gia để công bố công khai các nội dung của Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ. Đây là các số liệu chính thức để đánh giá các cơ quan, đơn vị.

6. Chịu trách nhiệm quản lý chung về mặt kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin và các hệ thống được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

7. Thường xuyên rà soát, kiểm tra, kịp thời phát hiện và khắc phục những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 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.

8. Lập đường dây nóng hỗ trợ kỹ thuật cho người sử dụng; thường xuyên tiếp nhận những đề xuất, góp ý trong quá trình vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

9. Tổng hợp thông tin, ý kiến góp ý của các đơn vị để đề xuất hiệu chỉnh, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, bổ sung, sửa đổi Quy chế này để đảm bảo phù hợp với các quy định khác và điều kiện thực tế tại đơn vị.

Điều 17. Trách nhiệm của Phòng Văn hoá và Thông tin

1. Chủ trì, phối hợp Văn phòng HĐND và UBND huyện, các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Quy chế này.

4. Chủ trì phối hợp với Trung tâm Văn hoá Thể thao và Truyền thanh huyện và các xã, thị trấn tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Điều 18. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết TTHC

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo Quy chế này; thường xuyên rà soát, đánh giá, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

2. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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.

3. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trong giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

4. Thường xuyên theo dõi kiểm tra, giám sát tình hình xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để kịp thời phát hiện và giải quyết các vấn đề vướng mắc, tồn tại để đảm bảo thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

5. Bố trí nhân sự phụ trách công nghệ thông tin để kịp thời thực hiện cập nhật thông tin người dùng vào tài khoản trong quy trình xử lý khi có sự thay đổi người dùng. Nhân sự công nghệ thông tin của UBND cấp huyện chịu trách nhiệm thực hiện cho cả các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện.

6. Đối với các dịch vụ công trực tuyến cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trên môi trường mạng, cơ quan nhà nước có trách nhiệm thực hiện theo Quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

8. Chịu trách nhiệm trước UBND huyện về sự sai lệch thời gian xử lý hồ sơ thực tế với việc luân chuyển xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

9. Kịp thời liên hệ với nhân sự phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị, để khắc phục, giải quyết các sự cố, vấn đề phát sinh.

10. Thực hiện báo cáo về kết quả ứng dụng, khó khăn, vướng mắc, ý kiến góp ý nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và các ý kiến góp ý cần hiệu chỉnh (nếu có) gửi về Văn phòng HĐND và UBND huyện tổng hợp trình UBND huyện, báo cáo UBND tỉnh.

Điều 19. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

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

2. 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 vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

3. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện TTHC, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác.

4. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

5. Cho phép Hệ thống thông tin giải quyết TTHC chia sẻ thông tin đã đăng ký trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để thực hiện các dịch vụ liên quan theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm bố trí người làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ khi được giao đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định pháp luật. Trong quá trình

thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm, các nội dung công việc thuộc phạm vi được giao theo quy định tại Nghị định 107/2021/NĐ-CP.

2. Phối hợp với các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC để bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên bưu chính về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có), giá cước dịch vụ chuyển phát hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Tuyên truyền rộng rãi đến tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Đổi mới cách thức, lề lối làm việc, tăng cường năng lực để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

5. Kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.

Điều 21. Điều khoản thi hành

1. Các văn bản quy phạm pháp luật dẫn chiếu để áp dụng tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới thì áp dụng các văn bản sửa đổi bổ sung hoặc thay thế.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND huyện để tổng hợp tham mưu UBND huyện, đề xuất UBND tỉnh xem xét, quyết định./.