

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK NÔNG**

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

Số: **04** /2019/QĐ-UBND

Đắk Nông, ngày **23** tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh Đắk Nông

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK NÔNG

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

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

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về 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 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ quy định sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 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 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến



và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 55/2018/TTr-STTTT, ngày 14 tháng 12 năm 2018.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh Đắk Nông.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 02 năm 2019.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh VP, Các Phó VP UBND tỉnh;
- Cổng TTĐT của tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Chi cục Văn thư – Lưu trữ tỉnh;
- Báo Đắk Nông, Đài PT – TH tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT.

14

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



Cao Huy

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh Đắk Nông

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 04/2019/QĐ-UBND ngày 23 tháng 01
năm 2019 của UBND tỉnh Đắk Nông)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh Đắk Nông.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với các Sở, ban, ngành; các cơ quan, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (UBND tỉnh); Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã (UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (UBND cấp xã); các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân và các doanh nghiệp có liên quan đến thực hiện dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Hệ thống Một cửa điện tử*: Là hệ thống thông tin bao gồm phần mềm một cửa điện tử, hệ thống tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ hành chính, các trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền phục vụ triển khai, sử dụng, vận hành phần mềm Một cửa điện tử tại các cơ quan đơn vị trên địa bàn tỉnh.

2. *Phần mềm một cửa điện tử*: Là một ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định của Thủ tướng Chính phủ về quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

3. *Hệ thống tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ hành chính*: Là hệ thống thông tin phục vụ việc tra cứu thông tin về tình trạng hồ sơ hành chính của tổ chức, cá nhân. Đồng thời, phục vụ công tác theo dõi, chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến, máy tra cứu hồ sơ (kios), phần mềm tra cứu hồ sơ qua tin nhắn điện thoại (SMS) hoặc các hình thức phù hợp khác.

4. *Dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến*: Là cung cấp các dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 3, Nghị định

số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước.

5. *Dịch vụ bưu chính*: Là dịch vụ chấp nhận, vận chuyển và phát bưu gửi bằng các phương thức từ địa điểm của người gửi đến địa điểm của người nhận qua mạng bưu chính, trừ phương thức điện tử.

6. *Cơ sở dữ liệu*: Là tập hợp các dữ liệu được sắp xếp, chia sẻ, tổ chức để truy cập, khai thác, quản lý và cập nhật thông qua phương tiện điện tử.

7. *Chữ ký số*: Là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng theo đó người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khóa công khai của người ký có thể xác định được chính xác:

a) Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai trong cùng một cặp khóa;

b) Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.

8. *Hồ sơ điện tử*: Là hồ sơ bao gồm các thông tin gắn với 1 (một) đối tượng cụ thể khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến bao gồm các tập tin điện tử (được tạo ra bằng cách số hóa hồ sơ giấy bằng soạn thảo, quét, chụp ảnh) và thông tin được nhập qua biểu mẫu điện tử tương tác.

9. *Số định danh cá nhân* (hay còn gọi là mã số công dân): Là mã số được cơ quan có thẩm quyền cấp cho mỗi công dân từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư nhằm để tra cứu thông tin về công dân khi giải quyết thủ tục hành chính, thay cho việc xuất trình các giấy tờ công dân khi thực hiện giao dịch hành chính với các cơ quan hành chính nhà nước.

10. *Mã QR Code (Quick response code) tạm dịch "Mã phản hồi nhanh" hay còn gọi là mã vạch ma trận (matrix-barcode)*: Là dạng mã vạch hai chiều (2D) có thể được đọc bởi một máy đọc mã vạch hay smartphone (điện thoại thông minh) có chức năng chụp ảnh (camera) với ứng dụng chuyên biệt để quét mã vạch.

Điều 4. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Cung cấp thủ tục hành chính (TTHC) đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng.

2. Công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC.

4. Các cơ quan hành chính nhà nước phải cung cấp dịch vụ công trực tuyến chính xác, thuận tiện, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.

5. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn và bảo đảm tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

6. Cổng dịch vụ công trực tuyến phải tích hợp, kết nối với Dịch vụ công quốc gia; Hệ thống Một cửa điện tử và Cổng thông tin điện tử bảo đảm an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ/24 giờ hàng ngày trên môi trường Internet.

Điều 5. Xây dựng Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh

1. Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh được xây dựng tập trung, thống nhất để tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, địa chỉ truy cập trên môi trường mạng (internet) là: <https://dichvucong.daknong.gov.vn> theo quy định tại Điều 16, 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 (gọi tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến, truy cập vào địa chỉ quy định tại Khoản 1 Điều này để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ.

3. Yêu cầu đối với Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại Khoản 2, Điều 25 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 (gọi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

4. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện TTHC thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép; bảo đảm an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ/24 giờ hàng ngày trên môi trường Internet.

5. Cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng; cung cấp chức năng đăng nhập một lần (Single-Sign-On) và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các TTHC tại Cổng Dịch vụ công trực tuyến.

Điều 6. Các hành vi bị cấm

1. Cản trở việc lựa chọn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2. Cản trở hoặc ngăn cản trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu.

3. Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ thông điệp dữ liệu.

4. Tạo ra hoặc phát tán chương trình phần mềm làm rối loạn, thay đổi, phá hoại hệ thống điều hành hoặc có hành vi khác nhằm phá hoại hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

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

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 7. Các yêu cầu chung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Yêu cầu đối với dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Điều 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 (gọi tắt Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT) và Điều 16, Điều 17, Điều 18 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Quy định về công bố danh mục dịch vụ công

a) Tại mục “Dịch vụ công trực tuyến” trên Cổng thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị phải thông báo đầy đủ, kịp thời toàn bộ danh sách dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, của các đơn vị trực thuộc và có hướng dẫn sử dụng chi tiết. Các dịch vụ công trực tuyến phải tương ứng với toàn bộ các TTHC của cơ quan và của các đơn vị trực thuộc;

b) Danh sách các dịch vụ công trực tuyến được phân loại theo ngành, theo lĩnh vực, theo cấp hành chính và thể hiện rõ mức độ của dịch vụ để thuận tiện cho việc tìm kiếm, khai thác sử dụng; Hệ thống phải cung cấp thông tin tần suất sử dụng, số lượng hồ sơ đã được xử lý trước hạn, đúng hạn, quá hạn đối với từng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 trở lên;

c) Tên của dịch vụ công trực tuyến phải đặt đúng theo tên của TTHC tương ứng đã được các cấp có thẩm quyền chuẩn hóa.

3. Trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Cơ quan hành chính nhà nước phải sử dụng TTHC đã được chuẩn hóa để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống. Đối với dịch vụ công trực tuyến có liên quan đến các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính đi kèm phải được cung cấp tối thiểu đạt mức độ 2; Văn phòng UBND tỉnh phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng kế hoạch hàng năm, kế hoạch giai đoạn về nâng cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 trên địa bàn tỉnh; phối hợp, hướng dẫn các đơn vị trong việc nâng cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 (*trong đó ưu tiên các thủ tục có nhiều tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp sử dụng*). Đối với mỗi dịch vụ công trực tuyến cần hiển thị đầy đủ các bộ phận cấu thành của TTHC và trách nhiệm của các bên có liên quan;

b) Mục “Dịch vụ công trực tuyến” trên Cổng Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị phải được liên kết hoặc tích hợp trên Cổng thông tin điện tử tỉnh.

4. Quy trình tích hợp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của cơ quan, đơn vị lên Hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh

a) Bước 1: Sau khi xây dựng xong phần mềm dịch vụ công trực tuyến mới ở mức độ 3, 4, cơ quan cung cấp dịch vụ gửi yêu cầu tích hợp lên Hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đắk Nông về Văn phòng UBND tỉnh (theo mẫu tại Phụ lục I);

b) Bước 2: Sau khi nhận yêu cầu của cơ quan cung cấp dịch vụ, trong vòng 05 ngày làm việc tiếp theo; Văn phòng UBND tỉnh kiểm tra, triển khai việc tích hợp dịch vụ công trực tuyến lên Hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và thông báo kết quả cho cơ quan cung cấp dịch vụ biết (theo mẫu tại Phụ lục II);

Trong trường hợp phần mềm dịch vụ công trực tuyến không đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật và an toàn an ninh thông tin, không thể triển khai trên Hệ thống cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, cơ quan cung cấp dịch vụ phải kiểm tra, hoàn thiện phần mềm dịch vụ công trực tuyến;

c) Bước 3: Sau khi dịch vụ công trực tuyến được tích hợp lên Hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, cơ quan cung cấp dịch vụ có trách nhiệm kiểm tra, sử dụng và phản hồi kết quả về Văn phòng UBND tỉnh trong thời gian 07 ngày làm việc (theo mẫu tại Phụ lục III);

d) Bước 4: Sau khi dịch vụ công trực tuyến đã sử dụng ổn định trên Hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh, trong vòng 07 ngày làm việc tiếp theo, cơ quan cung cấp dịch vụ có văn bản thông báo, hướng dẫn và tuyên truyền đến các tổ chức, cá nhân liên quan biết, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; đồng thời, gửi cho Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công đăng tải thông tin, hướng dẫn.

Điều 8. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Địa chỉ truy cập vào Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đắk Nông: <http://www.dichvucong.daknong.gov.vn>.

2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến thì truy cập vào địa chỉ quy định tại Khoản 1 Điều này để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ.

3. Cơ quan cung cấp dịch vụ thường xuyên giám sát hoạt động của các dịch vụ công trực tuyến của mình trên Hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

a) Khi dịch vụ công trực tuyến xảy ra lỗi cơ quan cung cấp dịch vụ thông báo ngay trong ngày cho Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông (theo mẫu tại Phụ lục IV), đồng thời phối hợp xử lý lỗi;

b) Khi dịch vụ công trực tuyến không còn hiệu lực sử dụng (do TTHC của dịch vụ công bị hủy bỏ hoặc thay đổi), thời gian không quá 07 ngày làm việc, cơ quan cung cấp dịch vụ gửi yêu cầu hủy dịch vụ cho Văn phòng UBND tỉnh (theo mẫu tại Phụ lục I). Trong vòng 02 ngày làm việc, Văn phòng UBND tỉnh và đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh phải thực hiện hủy bỏ dịch vụ công trực tuyến khỏi Hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh;

c) Khi cần thay đổi, cập nhật cho dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hiện có trên Hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, cơ quan cung cấp dịch vụ gửi yêu cầu cho Văn phòng UBND tỉnh (theo mẫu tại Phụ lục I).

Điều 9. Trình tự nộp hồ sơ khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3

a) Mẫu đơn, tờ khai điền đầy đủ 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 cung cấp dịch vụ hoặc sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích. Khi đến cơ quan nhận kết quả tổ chức, cá nhân sẽ ký mẫu đơn, tờ khai và đối chiếu giấy tờ có liên quan đã được gửi trực tuyến với bản gốc;

b) Thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tiếp tại cơ quan thực hiện TTHC hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4

a) Mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ kèm theo thực hiện như mức độ 3, khuyến khích sử dụng chữ ký số, nếu chưa dùng chữ ký số thì ngoài việc nộp trực tuyến mức độ 3 phải gửi hồ sơ bằng dịch vụ bưu chính theo 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 (gọi tắt là Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg);

b) Thanh toán lệ phí (nếu có) dịch vụ công mức độ 4 được thực hiện một theo các hình thức: Thực hiện thanh toán theo hướng dẫn trên hệ thống; qua dịch vụ của ngân hàng đến tài khoản của cơ quan hành chính Nhà nước được công khai trên hệ thống và làm theo hướng dẫn hoặc thực hiện theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg hoặc theo các quy định khác.

Điều 10. Trình tự tiếp nhận hồ sơ của cơ quan, tổ chức

1. Tiếp nhận TTHC thực hiện theo Điều 17 Quyết định số 28/2018/QĐ-UBND ngày 08/11/2018 của UBND tỉnh Đắk Nông ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân chưa ứng dụng chữ ký số:

a) Thực hiện các bước theo trình tự tiếp nhận hồ sơ tại Khoản 1 Điều này;

b) Cá nhân, tổ chức nhận kết quả trả lời về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ:

Hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định, cá nhân, tổ chức mang theo hồ sơ giấy, khi đến cơ quan có thẩm quyền nhận kết quả giải quyết TTHC, để đổi

chiếu với hồ sơ nộp trực tuyến và lưu trữ theo quy định; nộp phí, lệ phí (nếu có) trực tuyến trên Cổng dịch vụ công hoặc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để giao hồ sơ và nhận kết quả TTHC;

Hồ sơ chưa đầy đủ, cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ và trở lại trình tự tiếp nhận hồ sơ tại Khoản 1 Điều này.

3. Trình tự tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân có ứng dụng chữ ký số:

- a) Thực hiện các bước theo trình tự tiếp nhận hồ sơ tại Khoản 1 Điều này;
- b) Cá nhân, tổ chức nhận kết quả trả lời về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ:

Trường hợp hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định, kết quả giải quyết TTHC là hồ sơ giấy: Cơ quan có thẩm quyền hẹn ngày trả kết quả; tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí (nếu có) khi đến nhận kết quả hoặc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để nhận kết quả (phương thức nộp phí, lệ phí (nếu có) do cá nhân, tổ chức thống nhất với doanh nghiệp bưu chính công ích); Kết quả giải quyết TTHC là hồ sơ điện tử có ký số: Cơ quan có thẩm quyền hẹn thời gian trả kết quả, nộp phí, lệ phí (nếu có) trực tuyến trên Cổng dịch vụ công hoặc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định, cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ và trở lại trình tự tiếp nhận hồ sơ tại Khoản 1 Điều này.

4. 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. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 11. Mã hồ sơ TTHC và mã ngành, lĩnh vực TTHC.

Thực hiện theo Điều 19, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Quyết định số 957/QĐ-UBND ngày 21/6/2018 của UBND tỉnh Đắk Nông ban hành mã định danh của các cơ quan nhà nước tỉnh Đắk Nông tham gia trao đổi văn bản điện tử thông qua hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh hoặc các văn bản sửa đổi, cập nhật nếu có.

Điều 12. Quy định về trao đổi thông tin với người sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 phải bảo đảm theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT, có các chức năng tối thiểu để trao đổi thông tin giữa cơ quan nhà nước với người sử dụng trong quá trình xử lý hồ sơ như sau:

1. Chức năng cho phép người sử dụng theo dõi quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ. Trong đó, người sử dụng kiểm tra được tình trạng hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, chưa đầy đủ, chưa hợp lệ, hồ sơ đang ở bộ phận xử lý nào, được xử lý đến giai đoạn nào trong quy trình xử lý.

2. Chức năng thông báo tự động cho người sử dụng biết tình trạng xử lý hồ sơ của cơ quan nhà nước.

a) Việc thông báo tối thiểu ở các bước:

Tiếp nhận hồ sơ: Thông báo ngay sau khi hồ sơ được gửi thành công đến cho cơ quan. Nội dung thông báo cần nêu rõ cơ quan đã nhận được hồ sơ, dự kiến thời gian kiểm tra, xử lý hồ sơ;

Kiểm tra hồ sơ: Thông báo ngay sau khi hồ sơ được cơ quan kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ. Nội dung thông báo: nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ nêu rõ thời gian dự kiến trả kết quả; nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ nêu rõ lý do chưa đầy đủ, chưa hợp lệ và thông báo rõ các nội dung, yêu cầu người sử dụng cần bổ sung hoặc chỉnh sửa;

Trả kết quả: Thông báo ngay sau khi xử lý xong hồ sơ. Nội dung thông báo: nêu rõ kết quả xử lý, thời gian trả kết quả, cách thức nhận kết quả. Đối với hồ sơ không giải quyết thông báo rõ không giải quyết hồ sơ và lý do không giải quyết.

b) Hình thức thông báo:

Phải thông báo trên Cổng thông tin điện tử cung cấp dịch vụ công trực tuyến khi người sử dụng đăng nhập vào dịch vụ.

Thông báo qua thư điện tử, tin nhắn trên điện thoại di động, qua các dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng, qua các phương thức điện tử khác.

Điều 13. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả đối với hồ sơ nộp trực tuyến

1. Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến:

a) Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định tại TTHC đã được công bố. Thời gian thụ lý hồ sơ được tính từ khi cá nhân, tổ chức gửi hồ sơ trực tuyến đầy đủ theo quy định đến cơ quan giải quyết;

b) Trường hợp các dịch vụ công trực tuyến liên quan đến nhiều cơ quan giải quyết, cơ quan đầu mối tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan để giải quyết nhưng phải bảo đảm thời gian trả kết quả theo thời gian quy định đã niêm yết công khai; cơ quan phối hợp có trách nhiệm giải quyết và trả lời cho cơ quan đầu mối đúng thời gian quy định;

c) Khuyến khích các cơ quan, đơn vị thực hiện đơn giản hóa TTHC, giảm thời gian thực hiện, giải quyết các TTHC so với thời gian quy định khi tiếp nhận hồ sơ đăng ký dịch vụ công trực tuyến của các tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Hình thức trả kết quả:

a) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Được thực hiện trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND cấp huyện, UBND cấp xã (gọi chung là Bộ phận Một cửa) và các cơ quan, đơn vị được giao tiếp nhận hồ sơ hoặc được trả thông qua dịch vụ bưu chính công ích;

b) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Được thực hiện một trong các hình thức: thực hiện trực tuyến hoặc thực hiện theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg;

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp phí, lệ phí (nếu có) nhưng cơ quan, đơn vị không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan, đơn vị đó có trách nhiệm hoàn trả phí, lệ phí mà tổ chức, cá nhân đã nộp.

Trường hợp cơ quan, đơn vị đã giải quyết nhưng người yêu cầu không nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

3. Lưu trữ hồ sơ

a) Quá trình thụ lý và giải quyết hồ sơ được lưu trữ trực tuyến theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Điều 12 Quyết định số 35/2016/QĐ-UBND ngày 15/11/2016 của UBND tỉnh quy định về việc sử dụng văn bản và hồ sơ điện tử trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Đắk Nông;

b) Trong trường hợp Công dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống Một cửa điện tử tạm ngừng hoạt động do sự cố, cán bộ tham mưu thụ lý và giải quyết hồ sơ thực hiện giải quyết công việc bằng biện pháp thông thường và nhập đầy đủ thông tin, cập nhật hồ sơ giải quyết vào ứng dụng Một cửa điện tử ngay sau khi Công dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống Một cửa điện tử hoạt động trở lại.

Điều 14. Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đối với dịch vụ công trực tuyến

Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đối với dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo Điều 12 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT và Điều 12, Điều 13, Điều 14, Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, nhưng phải bảo đảm các nội dung tối thiểu sau:

1. Mỗi dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 phải cung cấp chức năng để người sử dụng có thể đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ sau khi sử dụng.

2. Nội dung đánh giá:

a) Đánh giá mức tổng thể: đánh giá tổng thể đối với dịch vụ theo ba mức độ sau: Rất hài lòng, Hài lòng, Chưa hài lòng;

b) Đánh giá mức chi tiết: sau khi đánh giá tổng thể, người dân có thể tham gia đánh giá chi tiết các nội dung sau:

Mức độ tiện lợi khi sử dụng dịch vụ (dễ sử dụng, thời gian giao dịch nhanh, xử lý nhanh);

Mức độ xử lý, trả kết quả đúng hạn của cơ quan nhà nước;

Thái độ hỗ trợ, độ nhiệt tình, xử lý nhanh của công chức, viên chức, người làm việc ở Bộ phận một cửa khi xử lý hồ sơ TTHC qua mạng;

Mỗi nội dung đánh giá theo ba mức độ sau: Rất hài lòng, Hài lòng, Chưa hài lòng.

3. Chức năng đánh giá cần có tối thiểu nội dung Đánh giá mức tổng thể như tại Điểm a, Khoản 2 Điều này. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng phải được công bố và được sử dụng làm cơ sở để hoàn thiện dịch vụ.

Điều 15. Tra cứu tình trạng hồ sơ

1. Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ hành chính của tỉnh bao gồm:

- a) Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <http://dichvucong.daknong.gov.vn>;
- b) Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước;
- c) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS) điện thoại;
- d) Tra cứu trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- đ) Hệ thống Một cửa điện tử;
- e) Qua các phương thức điện tử khác.

2. Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ hành chính trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến từ các cơ quan hành chính nhà nước.

3. Tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hành chính bằng cách nhập mã số hồ sơ (in sẵn trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

4. Địa chỉ của Hệ thống Một cửa điện tử về hồ sơ TTHC, số điện thoại di động của hệ thống trả lời tự động do các cơ quan hành chính nhà nước chịu trách nhiệm công bố và hướng dẫn sử dụng, khai thác.

5. Mã số hồ sơ TTHC thực hiện theo Điều 11 Quy chế này.

Điều 16. Nội dung thể hiện kết quả tra cứu tình trạng hồ sơ trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và các điểm tra cứu của cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công

1. Hồ sơ hợp lệ

- a) Mã số hồ sơ TTHC bao gồm mã số và mã QR code;
- b) Tên cơ quan tiếp nhận hồ sơ;
- c) Tên phòng, ban xử lý hồ sơ;
- d) Tên tổ chức nộp hồ sơ (nếu có);
- đ) Tên đầy đủ của người nộp hồ sơ;
- e) Ngày nhận hồ sơ;
- g) Ngày hẹn trả hồ sơ;
- h) Tình trạng của hồ sơ: đang xử lý, hoàn thành, ...

2. Hồ sơ chưa hợp lệ trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến

a) Nội dung chưa thể hiện như các điểm a, b, d, đ, e tại Khoản 1 Điều này;

b) Nội dung bổ sung, sửa đổi hồ sơ.

Chương III

NỘI DUNG TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích kết hợp đăng ký dịch vụ công trực tuyến

1. Việc nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân được thực hiện tại các điểm phục vụ bưu chính của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích hoặc tại địa chỉ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

2. Đại diện tổ chức, cá nhân có hồ sơ cùng với nhân viên bưu chính kiểm đếm, đối chiếu danh mục tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục thủ tục hành chính đã được công bố công khai trên môi trường mạng theo quy định.

3. TTHC được công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng dịch vụ công và trên Trang thông tin điện tử phải thống nhất, đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. Trường hợp, không có sự thống nhất, đồng bộ thì thực hiện theo TTHC đã được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

4. Nếu hồ sơ còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai quy định tại Khoản 2 Điều này thì tổ chức, cá nhân bổ sung hoặc nhân viên bưu chính có trách nhiệm hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ.

5. Tổ chức, cá nhân, nhân viên bưu chính công ích sử dụng tài khoản công dân trên Cổng dịch vụ công trực tuyến để nhập đầy đủ thông tin của hồ sơ.

Điều 18. Trình tự tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích kết hợp đăng ký dịch vụ công trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký dịch vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, nhân viên bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ và nộp hồ sơ trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền qua Cổng dịch vụ công.

2. Trình tự tiếp nhận hồ sơ của nhân viên bưu chính công ích trên Cổng dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Khoản 1, Điều 9 Quy chế này.

3. Trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích:

a) Các tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ, giấy tờ gốc qua đường bưu chính công ích bằng thư bảo đảm hoặc liên hệ Bưu chính (bưu điện văn hóa xã, bưu điện huyện hoặc bưu điện tỉnh...) để thực hiện tại nhà. Đồng thời gửi phí, lệ phí thực hiện TTHC (nếu có) và phí dịch vụ trả kết quả qua đường bưu chính công ích;

b) Cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, đối chiếu hồ sơ gốc của các tổ chức, công dân bảo đảm tính chính xác, thống nhất của hồ sơ và gửi trả kết quả cho nhân viên bưu chính công ích để chuyển đến cho tổ chức, cá nhân.

Điều 19. Hợp đồng giữa cơ quan có thẩm quyền và doanh nghiệp bưu chính công ích

1. Căn cứ Thông tư số 02/2012/TT-BTTTT ngày 15/03/2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định chi tiết về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, cơ quan có thẩm quyền và doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện hợp đồng bằng văn bản về cung ứng, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả TTHC (sau đây gọi là hợp đồng) hoặc các văn bản sửa đổi, cập nhật nếu có.

2. Hợp đồng quy định rõ trách nhiệm của hai bên trong quá trình tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết TTHC, bảo đảm tính pháp lý trong quá trình lưu trữ hồ sơ tại cơ quan có thẩm quyền.

3. Cơ quan có thẩm quyền lựa chọn những TTHC đã được công bố, có khả năng thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết bằng dịch vụ bưu chính, để đưa vào nội dung hợp đồng.

4. Hợp đồng có điều khoản về đào tạo hướng dẫn nhân lực của doanh nghiệp bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ giấy, thực hiện trình tự đăng ký trực tuyến.

5. Thời gian toàn trình (khoảng thời gian tính từ khi bưu gửi được chấp nhận đến khi được phát hợp lệ cho người nhận) được thỏa thuận trong hợp đồng, nhưng không vượt quá thời gian toàn trình quy định tại Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28/6/2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính hoặc các văn bản sửa đổi, cập nhật nếu có.

6. Trường hợp cơ quan có thẩm quyền và doanh nghiệp bưu chính công ích ký kết những thỏa thuận khác có liên quan đến hợp đồng, các thỏa thuận này được xem là một phần không tách rời của hợp đồng.

Điều 20. Phí và lệ phí

1. Phí và lệ phí của hồ sơ TTHC (nếu có) thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Cước phí dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật hiện hành, các khoản phí và lệ phí phụ thu dịch vụ khác khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả bằng dịch vụ bưu chính công ích thể hiện trong hợp đồng.

3. Các phí và lệ phí tại Khoản 1, 2 Điều này, thời gian toàn trình được công bố, công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Trang tin điện tử của cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa và tại doanh nghiệp bưu chính công ích.

4. Phương án thu và nộp phí, lệ phí (nếu có), cơ quan có thẩm quyền và doanh nghiệp bưu chính công ích ký kết thỏa thuận trong hợp đồng, ưu tiên sử

dụng các phương tiện thu và nộp phí, lệ phí thuận lợi như: thu hộ, chuyển khoản, thẻ tín dụng.

Chương IV **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

Điều 21. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Tổ chức chỉ đạo tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, và các hình thức khác về các hoạt động và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống.
2. Hàng năm, căn cứ vào nhu cầu, xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp hệ thống và hạ tầng kỹ thuật liên quan thực hiện dịch vụ.
3. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí bảo đảm duy trì hoạt động của hệ thống một cửa điện tử và nâng cấp các dịch vụ công trực tuyến lên mức độ 3 và 4 theo kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh.
4. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra đôn đốc việc sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống Một cửa điện tử tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.
5. Có trách nhiệm kiểm tra, xác định và công nhận đúng mức độ của từng dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước khi công bố mức độ của dịch vụ lên danh mục dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

Điều 22. Văn phòng UBND tỉnh

1. Chủ trì phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ theo dõi, kiểm tra các cơ quan hành chính cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã về tình hình triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.
2. Đánh giá ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.
3. Tham mưu triển khai, chịu trách nhiệm quản lý, vận hành, sử dụng, bảo mật Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử tỉnh Đắk Nông đúng quy định; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông các cơ quan, đơn vị liên quan bảo đảm đường truyền kết nối thông suốt phục vụ tốt việc vận hành hệ thống hoạt động ổn định 24h/24h hàng ngày trên môi trường Internet.
4. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị theo dõi, kiểm tra việc công khai TTHC trên hệ thống của các cơ quan hành chính nhà nước theo đúng quy định.
5. Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc, hỗ trợ công chức, viên chức, người làm việc ở Bộ phận một cửa và các tổ chức, cá nhân trong quá trình tương tác, sử dụng hệ thống; định kỳ trích xuất dữ liệu và lưu trữ dữ liệu về tình hình tiếp nhận, xử lý hồ sơ của các cơ quan, đơn vị phục vụ công tác báo cáo; báo cáo tình hình hoạt động của hệ thống bảo đảm an toàn thông tin để hệ thống hoạt động an toàn, ổn định.

6. Thực hiện tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết TTHC trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến tích hợp một cửa điện tử theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Điều 23. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động có hiệu quả hệ thống của tỉnh.

Điều 24. Các cơ quan, đơn vị trong việc quản lý, sử dụng hệ thống

1. Căn cứ vào quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt các cơ quan, đơn vị cập nhật quy trình điện tử về giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử theo đúng quy định.

2. Tuyên truyền, hướng dẫn các đối tượng sử dụng, khai thác hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan và của tỉnh.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo công chức, viên chức, người làm việc tại các bộ phận chuyên môn xử lý trên hệ thống Một cửa điện tử. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ hành chính tại cơ quan, đơn vị thông qua hệ thống nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

4. Bảo đảm tất cả các hồ sơ hành chính của các tổ chức, cá nhân được tiếp nhận và giải quyết thông qua hệ thống theo đúng quy định.

5. Thường xuyên rà soát các quy trình nội bộ của cơ quan, đơn vị khi có sửa đổi, bổ sung các quy trình TTHC phải cập nhật kịp thời lên hệ thống phục vụ tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng đúng quy định.

6. Quản lý và bảo vệ thông tin của các tổ chức, cá nhân bao gồm: Thông tin tài khoản đăng ký, thông tin hồ sơ; chỉ được phép cung cấp, chia sẻ cho bên thứ 3 có thẩm quyền trong trường hợp pháp luật có quy định hoặc có sự đồng ý của tổ chức, cá nhân đó.

7. Tại Bộ phận Một cửa phải niêm yết hướng dẫn, quy trình nộp hồ sơ trực tuyến. Thường xuyên tuyên truyền, giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị để các tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng.

8. Các cơ quan nhà nước chủ động xây dựng dịch vụ công trực tuyến, xác định đúng mức độ của từng dịch vụ theo quy định khi công bố lên trang thông tin điện tử.

9. Các cơ quan, đơn vị báo cáo định kỳ 06 tháng (trước ngày 15 tháng 6 của năm) và cả năm (trước ngày 15 tháng 12 của năm) về tình hình sử dụng hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến tại cơ quan, đơn vị mình gửi về Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, kịp thời báo cáo về UBND tỉnh, đồng thời để khắc phục những khó khăn, vướng mắc (nếu có).

Điều 25. Tiếp nhận hồ sơ TTHC, trả kết quả TTHC qua hệ thống

Việc tiếp nhận hồ sơ TTHC, trả hồ sơ, kết quả TTHC thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Điều 26. Công chức, viên chức, người làm việc ở Bộ phận một cửa sử dụng hệ thống

1. Sử dụng hệ thống trong việc tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đối với tất cả các hồ sơ TTHC theo đúng quy định.
2. Quản lý tài khoản đã được cấp để thực hiện nhiệm vụ đúng quy trình, thời gian theo quy định; thay đổi mật khẩu khi được cấp; bảo mật thông tin tài khoản của cá nhân, thông tin của hệ thống và thông tin của các tổ chức, cá nhân.
3. Nghiêm cấm hành vi phát tán virus, mã độc hoặc gây cản trở hoạt động, làm ảnh hưởng đến hệ thống dưới mọi hình thức.
4. Cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin của đơn vị có trách nhiệm đầu mối thông tin hỗ trợ kỹ thuật, theo dõi tình hình sử dụng hệ thống của đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao; hướng dẫn công chức, viên chức, người làm việc ở Bộ phận Một cửa sử dụng hệ thống tại đơn vị bảo đảm vận hành hiệu quả.
5. Máy tính của công chức, viên chức, người làm việc ở Bộ phận Một cửa, quản trị viên có tài khoản tham gia vào quy trình nghiệp vụ xử lý hồ sơ của cơ quan đơn vị trên hệ thống phải được trang bị phần mềm diệt virus bản quyền.
6. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, khắc phục sự cố (nếu có).

Điều 27. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc sử dụng hệ thống

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật về sử dụng dịch vụ công trực tuyến và theo quy định tại Quy chế này.
2. Nộp hồ sơ, nhận kết quả trực tuyến thông qua hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh (có thể tải các mẫu đơn, mẫu tờ khai và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu); hoặc trực tiếp tại Bộ phận một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.
3. Đăng ký, kê khai các thông tin chính xác, đầy đủ và tự chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với thông tin cung cấp, đăng ký, kê khai của mình.
4. Bảo đảm tất cả thông tin kê khai phải chính xác và được đối chiếu với giấy tờ gốc (có giá trị pháp lý) kèm theo.
5. Các tổ chức và cá nhân đăng ký chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký.
6. Tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hành chính theo quy định tại Điều 16 của Quy chế này.
7. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan hành chính nhà nước và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

8. Tìm hiểu các kiến thức về dịch vụ công trực tuyến trên các phương tiện thông tin đại chúng và các kênh thông tin khác; thực hiện đúng quy trình, thao tác đúng hướng dẫn.

Điều 28. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, hạ tầng

1. Bảo đảm hệ thống thiết bị, đường truyền, thiết bị bảo mật, phần mềm cung cấp dịch vụ công trực tuyến và một cửa điện tử liên thông bảo đảm chất lượng, an toàn thông tin theo quy định.

2. Thực hiện cung cấp dịch vụ bảo đảm chất lượng theo quy định tại Khoản 2, Khoản 3 và Khoản 4, Điều 4 Quyết định số 80/2014/QĐ-TTg ngày 30/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định thí điểm về thuê dịch vụ công nghệ thông tin trong các cơ quan Nhà nước hoặc các văn bản sửa đổi, cập nhật nếu có.

3. Vận hành, quản trị hệ thống, bảo đảm an toàn thông tin và hoạt động ổn định 24h/24h trên môi trường Internet; bố trí nguồn lực hỗ trợ các đơn vị trong quá trình vận hành, sử dụng (nếu có yêu cầu); khi hệ thống có sự cố phải kịp thời khắc phục, xử lý.

Điều 29. Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

1. Tiếp nhận hồ sơ: Cam kết hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các TTHC, nộp đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định, hướng dẫn nộp đúng, không yêu cầu nộp các thành phần hồ sơ ngoài quy định và nhập hồ sơ trên Cổng dịch vụ công trực tuyến. Khi xảy ra trường hợp mất hồ sơ thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phải bồi thường mọi chi phí, lệ phí (nếu có) liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để làm lại giấy tờ gốc (nếu có) cho cá nhân, tổ chức.

2. Chuyển kết quả: Chuyển kết quả cho tổ chức, cá nhân trong tỉnh trong vòng 24 giờ sau khi nhận kết quả. Khi xảy ra trường hợp mất kết quả thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phải bồi thường mọi chi phí và lệ phí (nếu có), liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để cung cấp lại kết quả cho cá nhân, tổ chức.

3. Thực hiện theo quy định tại Điều 15 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 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.

4. Bố trí nhân viên đủ năng lực, trình độ cho việc tư vấn, hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi tiếp nhận hồ sơ.

Chương V

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ LIÊN THÔNG

Điều 30. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý phản ánh kiến nghị

Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC và Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính

phủ quy định về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và Quyết định số 18/2018/QĐ-UBND ngày 24 tháng 8 năm 2018 của UBND tỉnh về ban hành Quy chế phối hợp trong hoạt động Kiểm soát thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Nông, bảo đảm các yêu cầu tối thiểu như sau:

1. Các cơ quan hành chính nhà nước công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại trên hệ thống để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông.

2. Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết TTHC bằng các hình thức sau:

- a) Thông qua hộp thư điện tử;
- b) Thông qua số điện thoại trên hệ thống;
- c) Thông qua chuyên mục "Hỏi đáp" trên hệ thống;
- d) Gửi trực tiếp bằng văn bản;
- đ) Qua các phương thức điện tử khác do cơ quan nhà nước cung cấp.

Điều 31. Giải quyết tranh chấp, khiếu nại

1. Khi xảy ra tranh chấp, khiếu nại trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử, cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử có trách nhiệm giải quyết kịp thời theo đúng quy định hiện hành.

2. Trong trường hợp xảy ra tranh chấp, khiếu nại mà không tự giải quyết được, các bên có quyền khiếu nại, khiếu kiện đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn, tổng hợp, báo cáo kết quả giải quyết các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến cung cấp, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 32. Chế độ báo cáo

Định kỳ 06 tháng, năm, Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm báo cáo Văn phòng Chính phủ, UBND tỉnh Đắk Nông tình hình thực hiện Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Nông của các cơ quan hành chính nhà nước và tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo Điều 4 của Quy chế này.

Điều 33. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Hàng năm, Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, trên kết quả công khai thủ tục và xử lý hồ sơ hành chính trên hệ thống của tỉnh để đánh giá xếp hạng việc ứng dụng, thực hiện của các cơ quan, đơn vị và đề xuất Hội đồng thi đua khen thưởng của tỉnh khen thưởng theo quy định.

2. Công chức, viên chức, người làm việc ở Bộ phận một cửa có thành tích xuất sắc trong việc tuân thủ và thực hiện Quy chế này sẽ được xem xét khen thưởng theo quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị, cá nhân và doanh nghiệp có hành vi vi phạm các điều khoản trong Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm theo quy định của pháp luật hiện hành.

4. Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và Sở Nội vụ kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất tình hình sử dụng dịch vụ công trực tuyến tích hợp hệ thống một cửa điện tử tại các cơ quan cấp tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

Điều 34. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh; đề nghị các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Cao Huy

Phụ lục I
MẪU PHIẾU YÊU CẦU TÍCH HỢP, CẬP NHẬT HOẶC HỦY BỎ
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

(Ban hành kèm theo Quy chế quy định về quản lý, vận hành, khai thác sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Nông)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN CƠ QUAN

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

Đắk Nông, Ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU

Tích hợp, cập nhật hoặc hủy bỏ dịch vụ công trực tuyến
mức độ 3, 4 trên Hệ thống cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đắk Nông

Kính gửi: Văn phòng UBND tỉnh Đắk Nông

1. Họ và tên người yêu cầu:.....
2. Chức vụ:..... Thuộc phòng:.....
3. Email liên lạc:..... Số điện thoại liên lạc:.....
4. Đơn vị xây dựng DVCTT:
5. Danh sách DVCTT cần tích hợp, cập nhật hoặc hủy bỏ trên Hệ thống cổng dịch vụ công:

STT	Tên DVCTT	Đơn vị thực hiện phần mềm DVC TT	Mức độ (3, 4)	Tích hợp/ cập nhật/ hủy bỏ
1				
2				
...				

6. Mô tả kỹ thuật, chức năng, yêu cầu của DVCTT (có thể gửi kèm theo tài liệu):

.....

7. Gói mã của DVCTT được gửi để tích hợp, cập nhật trên Hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh:

- ☐ Gửi đến thư điện tử:.....
- ☐ Đường dẫn tải về:.....
- ☐ Thông tin khác:

Đắk Nông, ngày ... tháng ... năm

Xác nhận của lãnh đạo cơ quan
(Ký tên, đóng dấu)

Người yêu cầu
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục II
MẪU PHIẾU PHẢN HỒI KẾT QUẢ KIỂM TRA,
TÍCH HỢP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
(Ban hành kèm theo Quy chế quy định về quản lý, vận hành, khai thác sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Nông)

UBND TỈNH ĐẮK NÔNG
VĂN PHÒNG

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

Đắk Nông, Ngày tháng năm

PHẢN HỒI KẾT QUẢ KIỂM TRA, TÍCH HỢP
Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 lên Hệ thống
cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đắk Nông

Kính gửi:

1. Tên DVCTT:
2. Theo đề nghị của, tại
.....
3. Kết quả kiểm tra về kỹ thuật và an toàn thông tin
 - a) Kết quả kiểm tra:.....
 - b) Đề nghị:.....
.....
4. Kết quả cài đặt trên Hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến:
 - a) Kết quả cài đặt:.....
.....
 - b) Đề nghị:.....

Xác nhận của lãnh đạo VP UBND
tỉnh

(Ký tên, đóng dấu)

Đắk Nông, ngày ... tháng ... năm

Người kiểm tra

(Ký và ghi rõ họ tên)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở TTTT;

Phụ lục III
MẪU BÁO CÁO KIỂM TRA, SỬ DỤNG
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

(Ban hành kèm theo Quy chế quy định về quản lý, vận hành, khai thác sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Nông)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN CƠ QUAN

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

Đắk Nông, ngày tháng năm

BÁO CÁO KIỂM TRA, SỬ DỤNG
Dịch vụ công trực tuyến mức 3,4

Kính gửi: Văn phòng UBND tỉnh Đắk Nông

1. Họ và tên người báo cáo:.....
2. Chức vụ:..... Thuộc phòng:
3. Email liên lạc:.....Số điện thoại liên lạc:.....
4. Đơn vị xây dựng DVCTT:
5. Nội dung kiểm tra, sử dụng DVC TT trên Hệ thống cổng dịch vụ công trực tuyến:

STT	Tên chức năng	Người kiểm tra	Thời gian kiểm tra	Kết quả	Mô tả lỗi (nếu có)	Ghi chú

Đề nghị:

☐ Chính thức cung cấp dịch vụ trên Hệ thống cổng dịch vụ công trực tuyến

☐ Loại khỏi môi Hệ thống cổng dịch vụ công trực tuyến để kiểm tra, hoàn thiện

Khác:.....

Xác nhận của lãnh đạo cơ quan
(Ký tên, đóng dấu)

Nơi nhận:
 - Như trên;
 - Sở TTTT;

Đắk Nông, ngày ... tháng ... năm

Người thực hiện kiểm thử
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục IV

MẪU PHIẾU YÊU CẦU XỬ LÝ SỰ CỐ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

TRÊN HỆ THỐNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
*(Ban hành kèm theo Quy chế quy định về quản lý, vận hành, khai thác sử dụng
 công dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa
 điện tử liên thông tỉnh Đắk Nông)*

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN CƠ QUAN

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

Đắk Nông, ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU
**Xử lý sự cố dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Hệ thống công dịch vụ
 công trực tuyến tỉnh Đắk Nông**

Kính gửi: Văn phòng UBND tỉnh Đắk Nông

1. Họ và tên người yêu cầu:.....
2. Chức vụ:..... Thuộc phòng:.....
3. Email liên lạc:..... Số điện thoại liên lạc:.....
4. Đơn vị xây dựng DVCTT:
5. Tên DVCTT có sự cố:
6. Mô tả sự cố (có thể gửi kèm theo tài liệu, ảnh chụp màn hình):

7. Ý kiến đề xuất:

Xác nhận của lãnh đạo cơ quan
(Ký tên, đóng dấu)

Đắk Nông, ngày ... tháng ... năm
Người yêu cầu
(Ký và ghi rõ họ tên)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở TTTT;