

Số: /2020/QĐ-UBND Bình Định, ngày tháng năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế hoạt động Công Dịch vụ công và  
Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH ĐỊNH**

*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 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 cơ quan nhà nước;*

*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 Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;*

*Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;*

*Căn cứ 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 thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;*

*Căn cứ Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí, chức năng, tính năng kỹ thuật của Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 235/TTr-VPUBND ngày 25 tháng 5 năm 2020.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 05 tháng 6 năm 2020 và thay thế Quyết định số 44/2019/QĐ-UBND ngày 23 tháng 8 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Công dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bình Định.

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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC);
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra văn bản QPPL);
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Các hội, đoàn thể cấp tỉnh;
- Các đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh;
- VNPT Bình Định;
- BIDV Bình Định;
- Bru điện Bình Định;
- Đài PT&TH tỉnh, Báo Bình Định;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Tin học - Công báo;
- Lưu: VT, KSTT.

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

**Phan Cao Thắng**

**QUY CHẾ****Hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống  
thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /2020/QĐ-UBND  
ngày tháng năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng****1. Phạm vi điều chỉnh:**

a) Quy chế này quy định về quản lý, vận hành và khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định.

b) Những nội dung không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng 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 (sau đây gọi tắt là Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT) và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

c) Các văn bản quy phạm pháp luật, điều khoản của văn bản quy phạm pháp luật được trích dẫn trong Quy chế này khi được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì nội dung trích dẫn cũng được điều chỉnh và thực hiện theo văn bản quy phạm pháp luật sửa đổi, bổ sung, thay thế.

**2. Đối tượng áp dụng:**

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (bao gồm Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh); Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn;

b) Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh và các cơ quan, đơn vị được cấp có thẩm quyền quy định sử dụng Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh để giải quyết thủ tục hành chính hoặc cung cấp dịch vụ công theo quy định tại khoản 4 Điều 3 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 cơ quan nhà nước (sau đây gọi tắt là Nghị định số 43/2011/NĐ-CP);

Các cơ quan, đơn vị quy định tại điểm a, b khoản này sau đây gọi

chung là các cơ quan có thẩm quyền;

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

d) Ngân hàng và các tổ chức trung gian thanh toán tham gia thực hiện quy trình thu, nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác phục vụ cho việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định;

đ) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thuộc các cơ quan, đơn vị, tổ chức quy định tại điểm a, b, c, d khoản này (sau đây gọi chung là công chức, viên chức);

e) Tổ chức, công dân và doanh nghiệp có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh (sau đây gọi là tổ chức, cá nhân).

## **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. *Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định* (sau đây gọi tắt là Cổng Dịch vụ công) là điểm truy cập thống nhất, tập trung trên môi trường mạng, được tích hợp với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và các hệ thống thông tin khác để thực hiện các chức năng: cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, thông tin về dịch vụ công trực tuyến; tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến trên môi trường mạng; tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân và thực hiện các chức năng khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

2. *Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định* (sau đây gọi tắt là Hệ thống một cửa điện tử) là hệ thống thông tin nội bộ của tỉnh, có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền trên môi trường mạng; được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống quản lý văn bản của tỉnh và Cổng Dịch vụ công để cung cấp dịch vụ công trực tuyến, theo dõi tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

3. *Dịch vụ công trực tuyến* được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công là mức độ thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến trên môi trường mạng theo quy định tại khoản 4 Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP.

4. Các thuật ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được giải thích cụ thể tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (sau đây gọi tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP) và các văn bản pháp luật có liên quan do các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

### **Điều 3. Tên miền và tài khoản đăng nhập Cổng Dịch vụ công**

1. Cổng Dịch vụ công được cung cấp tại địa chỉ truy cập: <https://dichvucong.binhdinh.gov.vn>.

2. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản giao dịch điện tử để truy cập vào địa chỉ nêu tại khoản 1 Điều này khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến và các hoạt động khác trên Cổng Dịch vụ công theo quy định tại Quy chế này.

### **Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử**

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử 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 thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Nội dung thông tin được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các trường thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của tổ chức, cá nhân khi sử dụng.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học; bảo đảm sự bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, 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.

4. 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 Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử.

### **Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng Dịch vụ công**

Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng Dịch vụ công được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006 và Điều 9 Luật giao dịch điện tử năm 2005 và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

### **Điều 6. Trách nhiệm quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử**

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý, vận hành hoạt động của Cổng Dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử theo Quy chế này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

## **Chương II**

# **QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ XỬ LÝ HỒ SƠ ĐIỆN TỬ TRÊN HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

### **Điều 7. Đăng ký tài khoản**

1. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Cổng Dịch vụ công để đăng ký tài khoản giao dịch điện tử (hoặc sử dụng tài khoản giao dịch điện tử đã đăng ký tại Cổng Dịch vụ công quốc gia) để thực hiện giao dịch đối với các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công theo quy định.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã đăng ký.

### **Điều 8. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công đăng nhập vào địa chỉ Cổng Dịch vụ công để thao tác gửi hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận.

2. Trường hợp mức độ bảo đảm xác thực khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trực tuyến yêu cầu cao hơn so với mức độ bảo đảm xác thực khi đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công thì tổ chức, cá nhân thực hiện theo yêu cầu cụ thể của hệ thống.

3. Hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính phải kê khai đầy đủ các mẫu đơn, tờ khai điện tử, kèm theo đầy đủ thành phần thủ tục hồ sơ theo yêu cầu của từng dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

4. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công được các cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo hình thức cấp bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, tài liệu theo quy định tại Điều 10 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

### **Điều 9. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử**

1. Cổng Dịch vụ công tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra tự động về mặt kỹ thuật. Nếu hồ sơ đã đủ các thành phần và bảo đảm về mặt kỹ thuật thì phản hồi tự động xác nhận tổ chức, cá nhân đã gửi thành công và thông báo về thời điểm tiếp nhận chính thức hồ sơ.

2. Công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được phân công tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến tiến hành kiểm tra hồ sơ điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống một cửa điện tử. Nội dung kiểm tra hồ sơ bao gồm:

a) Kiểm tra tính chính xác của thông tin tại mẫu đơn, tờ khai và thành phần hồ sơ kèm theo thông qua việc khai thác thông tin, dữ liệu tại các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu đã được các cơ quan có thẩm quyền kết nối, chia sẻ thông tin cho Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử;

b) Kiểm tra thông tin chữ ký số để đảm bảo tính xác thực, tính hợp lệ, chính xác, nguyên vẹn đối với các thành phần hồ sơ được đăng tải, dẫn nguồn, các thành phần hồ sơ theo yêu cầu chứng thực điện tử; việc kiểm tra chữ ký số được thực hiện theo quy định của Luật Giao dịch điện tử.

3. Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, công chức, viên chức tiếp nhận, cấp mã hồ sơ thủ tục hành chính và xử lý hồ sơ theo quy trình quy định tại Chương III Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định của pháp luật có liên quan. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa đúng quy định, công chức, viên chức thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công hoặc các kênh thông tin liên hệ do tổ chức, cá nhân cung cấp để hướng dẫn đầy đủ, cụ thể một lần cho tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu.

4. Công chức, viên chức thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

#### **Điều 10. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Hình thức sửa đổi, bổ sung hồ sơ điện tử bao gồm:

a) Tạo lập thông tin sửa đổi, bổ sung theo tiêu chí, định dạng theo hướng dẫn và gửi đến Cổng Dịch vụ công;

b) Khai báo trực tiếp trên Cổng Dịch vụ công.

2. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin, hồ sơ điện tử được lưu lại lịch sử sửa đổi và không làm thay đổi mã hồ sơ thủ tục hành chính.

#### **Điều 11. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công hoặc bằng cách thức khác theo quy định của pháp luật.

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

3. Chứng từ nộp ngân sách nhà nước có chữ ký số của ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và thông tin đã trích nộp vào ngân sách Nhà nước thành công được gửi cho người nộp ngân sách Nhà nước,

cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức liên quan (nếu có) để thực hiện các bước tiếp theo trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

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

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

### **Điều 12. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính**

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

a) Tra cứu trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thông qua mã hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Tra cứu thông qua mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS) điện thoại;

d) Tra cứu trực tiếp tại các quầy giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

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

### **Điều 13. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Cơ quan có thẩm quyền trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản giấy (hoặc hình thức khác) theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành; đồng thời, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho tổ chức, cá nhân tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công hoặc gửi qua thư điện tử do tổ chức, cá nhân cung cấp.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử của cơ quan có thẩm quyền có giá trị pháp lý như kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng văn bản giấy.

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử phải bảo đảm:

a) Phản ánh đầy đủ các nội dung kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định;

b) Có chữ ký số của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính;



c) Bảo đảm tính toàn vẹn của dữ liệu, tính xác thực, tính chống chối bỏ, phù hợp với quy định của Luật Giao dịch điện tử.

#### **Điều 14. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng Dịch vụ công**

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản để thực hiện các giao dịch trên Cổng Dịch vụ công được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng Dịch vụ công.

2. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng Dịch vụ công giúp lưu giữ các thông tin hoặc đường dẫn tới các thông tin:

a) Thông tin cơ bản về doanh nghiệp trên cơ sở cung cấp thông tin từ Cơ sở dữ liệu doanh nghiệp hoặc thông tin cơ bản về công dân trên cơ sở cung cấp thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đã được các cơ quan có thẩm quyền thực hiện kết nối thành công để chia sẻ dữ liệu;

b) Các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã được tiếp nhận và giải quyết thành công, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan có thẩm quyền có sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử để thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

3. Các thông tin được lưu giữ tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng Dịch vụ công được phân tích tự động, hỗ trợ tổ chức, cá nhân:

a) Tự động điền các thông tin tại các biểu mẫu điện tử;

b) Hỗ trợ, thông báo, gợi ý việc thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến người sử dụng phù hợp với nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

4. Việc quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân thực hiện theo các quy định về quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định của pháp luật có liên quan.

5. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Cổng Dịch vụ công 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 của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 15. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử**

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ. Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử có giá trị như lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính dạng văn bản giấy.

## **Điều 16. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy**

1. Việc thực hiện chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy được thực hiện thông qua tính năng sẵn có của Hệ thống một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công, đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Văn bản giấy được chuyển đổi từ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử (sau đây gọi tắt là văn bản chuyển đổi) đáp ứng các điều kiện theo quy định tại khoản 2 Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và bao gồm mã QR do Hệ thống một cửa điện tử cung cấp tự động để phục vụ cho nhu cầu tra cứu hồ sơ thủ tục hành chính cụ thể, được quy định thống nhất theo Biểu mẫu kèm theo Quy chế này.

3. Văn bản chuyển đổi được Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh cung cấp theo quy định tại khoản 1, 2 Điều này có giá trị như hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

4. Khi có nhu cầu, các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền và các tổ chức, cá nhân có thể in văn bản chuyển đổi trực tiếp từ Hệ thống một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công để sử dụng. Việc đóng dấu trên văn bản chuyển đổi của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền theo quy định tại điểm d khoản 2 Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP chỉ được thực hiện khi pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể.

### **Chương III**

## **KIỂM SOÁT VIỆC CUNG CẤP THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG**

### **Điều 17. Nội dung kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công**

Việc cung cấp thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công được kiểm soát thông qua việc đánh giá về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp, hiệu quả trong quá trình lựa chọn thủ tục, mức độ bảo đảm về danh tính, xác thực điện tử đối với thủ tục, tổ chức các giải pháp thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và trong quá trình rà soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công.

### **Điều 18. Lựa chọn nhóm thủ tục hành chính và thủ tục hành chính để thực hiện trên Cổng Dịch vụ công**

Các thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính được ưu tiên thực hiện trên Cổng Dịch vụ công nếu đáp ứng ít nhất một trong các tiêu chí sau đây:

1. Những thủ tục hành chính có số lượng hồ sơ phát sinh nhiều, tần suất giao dịch lớn; ưu tiên các thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống của người dân.

2. Thủ tục hành chính có các thành phần hồ sơ, dữ liệu đầu vào đã được cơ quan có thẩm quyền số hóa và sẵn sàng cho việc kết nối, chia sẻ.

3. Thủ tục hành chính có nhiều thành phần hồ sơ, dung lượng hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính lớn.

4. Nhóm thủ tục hành chính có liên quan đến nhau, được thực hiện theo cơ chế liên thông nhiều thủ tục hành chính, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

5. Thủ tục hành chính liên thông, liên quan đến thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

6. Thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính ưu tiên triển khai trên môi trường điện tử theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các cơ quan có thẩm quyền.

### **Điều 19. Lập danh mục thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công**

1. Định kỳ trước ngày 15 tháng 02 hàng năm, các sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố rà soát, tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý được ưu tiên cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công đảm bảo các tiêu chí quy định tại Điều 18 Quy chế này, trong đó xác định rõ thời gian, lộ trình thực hiện và việc xây dựng, vận hành, khai thác.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá, thẩm định và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định ban hành Danh mục thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công trên cơ sở đề nghị của các cơ quan tại khoản 1 Điều này. Nếu xét thấy cần thiết, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ động tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm đáp ứng yêu cầu của công tác cải cách hành chính, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 20. Quy trình tổ chức xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công**

1. Các sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan rà soát Danh mục thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã được phê duyệt; xác định mức độ xác thực người dùng đối với từng thủ tục hành chính khi thực hiện giao dịch trực tuyến; đơn giản hóa thành phần hồ sơ thông qua đánh giá các nguồn dữ liệu đã có và mức độ sẵn sàng tích hợp, cung cấp thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử qua các giải pháp:

a) Bổ sung vào biểu mẫu điện tử các thông tin trong những thành phần hồ sơ có thể kiểm tra, xác thực được thông tin đã được các cơ quan có thẩm quyền hoàn thành việc tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin và các hệ thống cơ sở dữ liệu. Đối với những thành phần hồ sơ quy định tại khoản này không yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp, đăng tải hoặc dẫn nguồn;

b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân đăng tải bản điện tử, bản sao điện tử có giá trị pháp lý do cơ quan có thẩm quyền cấp hoặc dẫn nguồn tài liệu đối với các giấy tờ, tài liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước đó;

c) Yêu cầu tổ chức, cá nhân đăng tải bản điện tử phù hợp quy chuẩn đối với các giấy tờ, tài liệu không phải kết quả giải quyết thủ tục hành chính do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp và chịu trách nhiệm về tính chính xác của giấy tờ, tài liệu do mình đăng tải.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện:

a) Xác định giải pháp nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính; giải pháp định danh, mức độ bảo đảm an toàn của các phương thức xác thực điện tử; giải pháp tích hợp, chia sẻ, khai thác thông tin với các nguồn dữ liệu, dịch vụ công có liên quan và các giải pháp kỹ thuật khác;

b) Trên cơ sở quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính được thiết lập trên Hệ thống một cửa điện tử, thực hiện các giải pháp kỹ thuật nâng cấp cấu hình thủ tục hành chính theo mức độ dịch vụ công trực tuyến được phê duyệt, đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật về giao diện, truy cập, tương tác, kết nối, chia sẻ dữ liệu, lưu trữ, bảo mật theo quy định;

c) Tiến hành chạy thử nghiệm các dịch vụ công trực tuyến được phê duyệt trong thời gian tối đa không quá 02 (hai) tháng và hoàn thiện trước khi thông báo việc vận hành chính thức trên Cổng Dịch vụ công.

### **Điều 21. Rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công**

1. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công cần phải được tổ chức rà soát, đánh giá để làm cơ sở cho việc điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các nội dung có liên quan, góp phần ngày càng nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công.

2. Công tác rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công thực hiện theo quy định cụ thể của Văn phòng Chính phủ.

## **Chương IV**

### **QUY ĐỊNH VỀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÂU HỎI, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG**

#### **Điều 22. Quy định đối với Mục Hỏi – Đáp**

1. Mục Hỏi – Đáp được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công để thực hiện

việc tiếp nhận và giải đáp các câu hỏi của tổ chức, cá nhân về các vấn đề liên quan đến thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý của các cơ quan, đơn vị quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 2 Quy chế này, với mục tiêu tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân tham gia đối thoại với các cơ quan có thẩm quyền để nắm bắt thêm thông tin, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong công tác giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nội dung trả lời câu hỏi của các cơ quan có thẩm quyền trên Mục Hỏi – Đáp chỉ có giá trị tham khảo, không có giá trị pháp lý để thi hành hoặc giải quyết các quan hệ dân sự, kinh tế và các quan hệ pháp luật khác.

3. Việc tiếp nhận, trả lời câu hỏi trên Mục Hỏi - Đáp quy định tại Quy chế này không bị điều chỉnh bởi các quy định của pháp luật liên quan đến khiếu nại, tố cáo và xử lý phản ánh, kiến nghị.

4. Mục Hỏi – Đáp không xem xét, trả lời các câu hỏi được các cơ quan có thẩm quyền xác định vi phạm những hành vi cấm khi tham gia Cổng Dịch vụ công quy định tại Điều 5 Quy chế này hoặc câu hỏi không đáp ứng đầy đủ các quy định tại Điều 23 Quy chế này.

### **Điều 23. Quy định đối với việc gửi câu hỏi đến Mục Hỏi - Đáp**

1. Câu hỏi phải được soạn thảo dưới dạng chữ tiếng Việt có dấu, không viết tắt, không sử dụng các ký hiệu không được thừa nhận theo quy định; nội dung câu hỏi phải cụ thể, thuộc phạm vi nội dung quy định tại Điều 22 Quy chế này.

2. Quy định về xác thực danh tính của tổ chức, cá nhân gửi câu hỏi:

a) Đối với trường hợp là tổ chức thì người gửi câu hỏi phải ghi rõ họ và tên, chức vụ đại diện theo pháp luật của tổ chức gửi câu hỏi; số quyết định (hoặc giấy phép, giấy chứng nhận) thành lập tổ chức; địa chỉ trụ sở chính của tổ chức; số điện thoại và địa chỉ thư điện tử liên hệ đã được đăng ký với cơ quan có thẩm quyền.

b) Đối với trường hợp là cá nhân phải ghi rõ họ và tên, quốc tịch, số chứng minh thư nhân dân (hoặc số thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu), địa chỉ đăng ký thường trú; số điện thoại và địa chỉ thư điện tử (nếu có).

### **Điều 24. Quy trình tiếp nhận, chuyển câu hỏi và xử lý, đăng tải nội dung trả lời tại Mục Hỏi - Đáp**

1. Tiếp nhận, chuyển câu hỏi đến các cơ quan có thẩm quyền:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm làm đầu mối tiếp nhận câu hỏi của tổ chức, cá nhân gửi đến Mục Hỏi - Đáp. Chậm nhất 02 (hai) ngày kể từ khi tiếp nhận câu hỏi, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh rà soát nội dung, phân loại câu hỏi chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền để xem xét, trả lời theo quy định. Trường hợp câu hỏi gửi đến ngoài giờ hành chính thì thời điểm tiếp nhận câu hỏi được tính tại thời điểm bắt đầu buổi làm việc tiếp theo.

b) Trường hợp qua xem xét câu hỏi không đảm bảo các quy định theo Quy chế này, trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm phản hồi với tổ chức, cá nhân về việc không tiếp nhận, xử lý câu hỏi.

c) Việc chuyển câu hỏi thực hiện thông qua tài khoản sử dụng Cổng Dịch vụ công cấp cho công chức, viên chức được các cơ quan, đơn vị phân công làm nhiệm vụ đầu mối tiếp nhận câu hỏi và đăng tải nội dung trả lời.

## 2. Xử lý và đăng tải nội dung trả lời câu hỏi cho tổ chức, công dân:

a) Các cơ quan có thẩm quyền xem xét, phân công bộ phận chuyên môn soạn thảo nội dung trả lời câu hỏi; chuyển nội dung trả lời đến cán bộ đầu mối của đơn vị để đăng tải nội dung trả lời cho tổ chức, công dân trên Cổng Dịch vụ công thông qua tài khoản sử dụng Cổng Dịch vụ công quy định tại điểm c khoản 1 Điều này.

b) Thời hạn trả lời kể từ khi tiếp nhận câu hỏi chậm nhất 03 (ba) ngày làm việc; trường hợp nội dung câu hỏi mang tính chất phức tạp, cần có sự phối hợp liên ngành thì đơn vị được gửi câu hỏi chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xem xét trả lời trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc và phải có thông tin phản hồi lại với tổ chức, cá nhân.

Đối với câu hỏi chuyên đến không thuộc phạm vi, lĩnh vực hoạt động, thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì chậm nhất 01 (một) ngày kể từ khi tiếp nhận câu hỏi phải phản hồi lại cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

c) Câu trả lời phải ghi cụ thể các thông tin: tên cơ quan, đơn vị trả lời; họ và tên, chức vụ của Lãnh đạo cơ quan, đơn vị trả lời hoặc cá nhân được ủy quyền trả lời theo quy định.

## **Điều 25. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

a) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân gửi đến Cổng Dịch vụ công được thực hiện thông qua tài khoản sử dụng Cổng Dịch vụ công của công chức, viên chức quy định tại điểm c khoản 1 Điều 24 Quy chế này.

b) Quy trình tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và Điều 33 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 thủ tục hành chính.

## **Chương V**

### **QUY ĐỊNH VỀ TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ KHAI THÁC SỬ DỤNG CỔNG DỊCH VỤ CÔNG, HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

## **Điều 26. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Đảm bảo các tiêu chí, chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng Dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử theo quy định tại Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT và Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí, chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh để phục vụ tốt cho công tác giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

2. Quản trị Cổng Dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử bảo đảm hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp giữa Cổng Dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử với các phần mềm chuyên ngành, hệ thống thông tin khác do các Bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả cho việc gửi, nhận hồ sơ thủ tục hành chính điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp đảm bảo cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công theo Quy chế này; tham mưu công tác rà soát, đánh giá và nâng cao hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và theo hướng dẫn cụ thể của Văn phòng Chính phủ.

4. Quản lý, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương đối với việc sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử trong công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý hoặc chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền các tổ chức, cá nhân không sử dụng Hệ thống một cửa điện tử để tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hoặc thao tác không đầy đủ quy trình các bước trên Hệ thống, dẫn đến thông tin hồ sơ thủ tục hành chính trễ hẹn được hiển thị công khai trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp kỹ thuật trong công tác lưu trữ dữ liệu điện tử của hệ thống đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo mật thông tin theo các quy định hiện hành. Khi xảy ra sự cố đối với Cổng Dịch vụ công hoặc Hệ thống một cửa điện tử phải chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để được hỗ trợ, khắc phục kịp thời.

6. Tạo lập tài khoản giao dịch điện tử của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử để thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính, tiếp nhận, trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị và các hoạt động khác theo quy định tại Quy chế này.

7. Quản lý, điều phối hoạt động tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai kết quả trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân gửi trên Cổng Dịch vụ công theo quy định tại Quy chế này.

8. Tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công; phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai công tác tuyên truyền về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

9. Phối hợp với Sở Tài chính và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu việc bố trí ngân sách cho các hoạt động thông tin, tuyên truyền và thực hiện các chương trình, chính sách áp dụng trực tiếp cho người sử dụng để khuyến khích thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; phối hợp xây dựng dự toán kinh phí hàng năm đảm bảo cho công tác quản lý, duy trì hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử theo quy định.

**Điều 27. Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị liên quan**

1. Theo phạm vi thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt danh mục thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công theo quy định tại Quy chế này.

2. Chỉ đạo đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã cập nhật đầy đủ 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận vào Hệ thống một cửa điện tử; chỉ đạo các tổ chức, cá nhân liên quan tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải thao tác, cập nhật đầy đủ quy trình các bước trên Hệ thống một cửa điện tử.

3. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong quá trình vận hành hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị được diễn ra thông suốt, an toàn, hiệu quả.

4. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ.

5. Chỉ đạo quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về trách nhiệm và các hành vi không được làm khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

6. Thực hiện nghiêm túc quy định tại Điều 16 Quy chế này đối với việc chấp nhận giá trị của văn bản chuyển đổi do Hệ thống một cửa điện tử cung cấp trong hoạt động thực thi công vụ của các cơ quan quản lý nhà nước và trong các hoạt động cung ứng dịch vụ cho người dân, doanh nghiệp của các tổ chức kinh doanh dịch vụ theo chức năng, nhiệm vụ và phạm vi thẩm quyền. Việc xác minh nội dung thông tin trên văn bản chuyển đổi do công chức, viên chức, nhân viên các cơ quan, đơn vị tự kiểm tra thông qua Cổng Dịch vụ công



hoặc Hệ thống một cửa điện tử hoặc bằng các biện pháp nghiệp vụ khác; tuyệt đối không yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp văn bản chuyển đổi có đóng dấu của các cơ quan có thẩm quyền, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể.

7. Phân công công chức, viên chức làm nhiệm vụ đầu mỗi tiếp nhận câu hỏi, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân gửi trên Cổng Dịch vụ công theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 24 và Điều 25 Quy chế này. Cán bộ đầu mỗi có trách nhiệm hằng ngày kiểm tra tài khoản tiếp nhận câu hỏi, phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công; theo dõi, đôn đốc các bộ phận chuyên môn của đơn vị trả lời và trực tiếp đăng tải nội dung trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Quy chế này.

8. Duy trì thực hiện công tác phổ biến, quán triệt, thông tin, tuyên truyền các nội dung liên quan đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia; theo phạm vi thẩm quyền, xây dựng các giải pháp để khuyến khích các tổ chức, cá nhân tích cực hưởng ứng tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến thuộc trách nhiệm thực hiện của đơn vị; chỉ đạo quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại cơ quan, đơn vị phải gương mẫu đi đầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi thực hiện thủ tục hành chính cho cá nhân và gia đình.

9. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền quản lý trong công tác triển khai thực hiện các nội dung quy định tại Quy chế này; nếu phát hiện có trường hợp thực hiện thiếu nghiêm túc hoặc vi phạm Quy chế thì phải xử lý nghiêm khắc theo quy định hiện hành của pháp luật.

10. Định kỳ báo cáo tình hình thực hiện các nội dung quy định tại Quy chế này thông qua việc lồng ghép vào chế độ báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính. Dữ liệu được trích xuất từ Hệ thống một cửa điện tử là nguồn dữ liệu chính thống và duy nhất phục vụ cho công tác báo cáo thống kê và phân tích, đánh giá tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn, trễ hạn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

### **Điều 28. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong công tác hoàn thiện Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử theo quy định; chỉ đạo, hướng dẫn các doanh nghiệp viễn thông thực hiện bảo đảm chất lượng dịch vụ đường truyền kết nối thông suốt, bảo đảm an toàn mạng phục vụ tốt việc vận hành, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các biện pháp kỹ thuật để kết nối chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử với các phần mềm chuyên ngành, hệ thống thông tin

khác do các Bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả cho việc gửi nhận hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

3. Phối hợp, hướng dẫn Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các giải pháp kỹ thuật đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử theo các quy định của pháp luật; kịp thời phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để khắc phục các sự cố liên quan đến hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử.

4. Chủ trì, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương và các cơ quan thông tấn báo chí trên địa bàn tỉnh thực hiện có hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

### **Điều 29. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định bố trí ngân sách cho hoạt động thông tin, tuyên truyền và thực hiện các chương trình, chính sách áp dụng trực tiếp cho người sử dụng để khuyến khích, thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí đảm bảo cho công tác quản lý, duy trì hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử hằng năm đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành, phù hợp khả năng cân đối ngân sách của địa phương.

### **Điều 30. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng Cổng Dịch vụ công**

1. Tuân thủ và thực hiện đầy đủ các quy định sử dụng Cổng Dịch vụ công theo Quy chế này.

2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công phải đăng ký tài khoản giao dịch điện tử theo quy định tại Điều 7 Quy chế này; chịu trách nhiệm quản lý, bảo mật thông tin của tài khoản, mật khẩu và Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân quy định tại Điều 14 Quy chế này.

3. Cá nhân, tổ chức chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu có hành vi làm giả mạo văn bản điện tử để nộp hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công hoặc làm giả mạo văn bản chuyển đổi quy định tại Điều 16 Quy chế này để sử dụng cho mục đích cá nhân.

4. Khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công, các tổ chức, cá nhân phải thường xuyên đăng nhập vào tài khoản cá nhân để theo dõi tiến trình giải quyết trạng thái hồ sơ; đồng thời, thực hiện điều chỉnh, bổ sung thành phần hồ sơ (nếu có) theo đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

5. Thực hiện việc nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo đúng quy định của từng loại dịch vụ công trực tuyến.

## **Chương VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 31. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này được xem xét khen thưởng theo quy định tại Quyết định số 519/QĐ-UBND ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định về khen thưởng thành tích thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm của người đứng đầu trước cấp có thẩm quyền và trước Ủy ban nhân dân tỉnh đối với kết quả triển khai thực hiện Quy chế này theo quy định tại Quyết định số 19/2019/QĐ-UBND ngày 04 tháng 5 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân thực hiện không nghiêm túc hoặc có hành vi vi phạm các quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo các quy định hiện hành của pháp luật.

#### **Điều 32. Điều khoản thi hành**

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan triển khai và chỉ đạo quán triệt việc thực hiện Quy chế này đến các phòng, ban, đơn vị, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề vướng mắc, phát sinh; các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

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

**Phan Cao Thắng**

TRUNG TÂM PHỤC VỤ  
HÀNH CHÍNH CÔNG HOẠC  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ (1)  
- Địa chỉ (2):.....  
- Số điện thoại (3):.....



*Biểu mẫu*  
**KẾT QUẢ**

**Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được chuyển đổi từ văn bản điện tử**

---

**I. THÔNG TIN VĂN BẢN ĐIỆN TỬ ĐƯỢC CHUYỂN ĐỔI**

1. Ký hiệu văn bản (4):
  2. Cơ quan thẩm quyền ký văn bản (5):
  3. Họ và tên người ký ban hành (6):
  4. Ngày ký văn bản (7):
  5. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính (8):
- 

**II. NỘI DUNG VĂN BẢN ĐIỆN TỬ ĐƯỢC CHUYỂN ĐỔI (9)**

.....

.....

.....

.....

.....

---

*Được cung cấp bởi Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định./.*

## **GIẢI THÍCH BIỂU MẪU**

Nội dung toàn bộ “Biểu mẫu” được thiết lập trên cơ sở dữ liệu thông tin được đưa vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh; được xây dựng và tích hợp thành tính năng sẵn có, tự động để tổ chức, cá nhân có thể in “Biểu mẫu” trực tiếp từ Hệ thống một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công của tỉnh để sử dụng. Nội dung của các trường thông tin trên “Biểu mẫu” cụ thể như sau:

(1): Tên của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã, nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

(2): Địa chỉ cụ thể (*Ví dụ: 127 Hai Bà Trưng, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định*)

(3): Số điện thoại được công khai giao dịch chính thức của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã, nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

(4): Số ký hiệu của văn bản điện tử (*Ví dụ: 1234/QĐ-UBND*).

(5): Là cơ quan có thẩm quyền ký văn bản (*Ví dụ: UBND huyện An Lão hoặc Sở Xây dựng*).

(6): Họ và tên đầy đủ của Lãnh đạo đã ký văn bản (*Ví dụ: Nguyễn Văn A*).

(7): Ngày ký văn bản: là thông tin theo dòng “ngày.. tháng.. năm..” được hiển thị cụ thể trên văn bản điện tử.

(8): Mã số của hồ sơ: masohoso-KQ(n) (Xây dựng thống nhất theo cấu trúc “mã kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử” được đồng bộ vào “Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân” trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh quy định tại khoản 3 Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; trong đó “n” là số thứ tự của kết quả giải quyết đối với hồ sơ thủ tục hành chính có nhiều kết quả.

(9): Hiển thị toàn bộ nội dung thông tin của văn bản điện tử (là kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính) được chuyển đổi./.