

Số: 44 /2019/QĐ-UBND

Đắk Lắk, ngày 21 tháng 6 năm 2019

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, cung cấp và sử dụng Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Lắk**

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 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 việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 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 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 Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi, nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước;

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 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 28/TTr-STTTT ngày 22 tháng 3 năm 2019.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, cung cấp và sử dụng Công Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Lắk.

**Điều 2.** Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị, tổ chức liên quan triển khai, theo dõi, đôn đốc và thực hiện Quy chế kèm theo Quyết định này.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các sở, ban, ngành của tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2019 và thay thế Quyết định số 32/2015/QĐ-UBND ngày 25 tháng 9 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về quản lý, vận hành, khai thác hệ thống một cửa điện tử. *Nguyễn Văn...*

Nơi nhận: *Đã*

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Công TTĐT Chính phủ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu QH tỉnh;
- Ủy ban MT TQVN tỉnh;
- Sở Tư pháp (đăng tải lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật);
- Công báo tỉnh;
- Báo Đắk Lắk, Đài PTTH tỉnh, Công TTĐT tỉnh;
- UBND các xã, phường, thị trấn (do UBND cấp huyện sao gửi);
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Các Phòng, TT thuộc Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (D 25).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Phạm Ngọc Nghị

## QUY CHẾ

### Quản lý, cung cấp và sử dụng Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Lắk

(Ban hành kèm theo Quyết định số *AA* /2019/QĐ-UBND ngày *21*/6/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc quản lý, cung cấp và sử dụng Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Lắk (sau đây gọi tắt là Cổng Dịch vụ công trực tuyến).

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị).
2. Các tổ chức, cá nhân tham gia khai thác sử dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến.
3. Các doanh nghiệp tham gia hoạt động cung ứng dịch vụ có liên quan, đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định pháp luật.

#### Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. *Dịch vụ công trực tuyến* là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng có 04 mức độ được quy định tại 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.
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, một cửa liên thông” được 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.

3. *Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông* là hệ thống phần mềm tích hợp, bao gồm: Quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến và quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa điện tử liên thông; đồng thời, thực hiện chức năng tiện ích, tra cứu trực tuyến, đánh giá sự hài lòng về thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.

4. *Tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ hành chính* là công cụ tra cứu của phần mềm nhằm phục vụ công tác theo dõi tình trạng, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; đồng thời, tổng hợp thông tin phục vụ công tác chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

5. *Biểu mẫu điện tử không tương tác* là biểu mẫu của thủ tục hành chính (mẫu đơn, mẫu tờ khai) được định dạng và lưu trữ dưới dạng tệp tin điện tử để tải về và điền thông tin.

6. *Biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form)* là biểu mẫu hồ sơ của thủ tục hành chính được thể hiện dưới dạng ứng dụng máy tính (thông thường dưới dạng ứng dụng trên Web) để người sử dụng cung cấp, trao đổi dữ liệu với ứng dụng dịch vụ công trực tuyến. Biểu mẫu điện tử tương tác phải bao gồm tối thiểu các trường thông tin quy định tại biểu mẫu của thủ tục hành chính (mẫu đơn, mẫu tờ khai). Biểu mẫu điện tử tương tác thực hiện việc thu thập dữ liệu theo yêu cầu của bộ hồ sơ thủ tục hành chính dưới một định dạng thống nhất cho cơ quan cung cấp dịch vụ. Các dữ liệu này được quản lý trong cơ sở dữ liệu của ứng dụng dịch vụ công trực tuyến.

7. *Phần mềm chuyên ngành* là phần mềm đặc thù của từng cơ quan dùng để quản lý chuyên sâu ngành, lĩnh vực của cơ quan đó.

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

1. Thủ tục hành chính cung cấp trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến phải đúng theo thủ tục hành chính tương ứng trong bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

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

3. Bảo đảm sự phối hợp, tương tác chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước với nhau và giữa cơ quan nhà nước với các tổ chức, cá nhân trong quá trình cung cấp và giải quyết thủ tục hành chính.

4. Các cơ quan, đơn vị phải cung cấp dịch vụ công trực tuyến chính xác, thuận tiện, không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.

5. Phải bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn và đảm bảo 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 các hệ thống một cửa điện tử liên thông đã có và hệ thống các dịch vụ công mức độ 3, 4 của các bộ, ngành đã triển khai tại địa phương. Cổng Dịch vụ công trực tuyến đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24/24 giờ hàng ngày trên mạng Internet.

7. Hệ thống phải được áp dụng các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin dữ liệu để đảm bảo cung cấp thông tin, dữ liệu kịp thời và hiệu quả cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 5. Các hành vi bị cấm khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến**

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 làm cản trở, gián đoạn hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
5. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 6. Biểu mẫu, giá trị về văn bản điện tử trả kết quả thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 4**

1. Biểu mẫu điện tử không tương tác cung cấp trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh được sử dụng để điền thông tin theo yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính và có giá trị như biểu mẫu cung cấp dưới dạng bản giấy. Biểu mẫu điện tử sau khi điền đầy đủ thông tin có thể sử dụng để nộp hồ sơ trực tuyến hoặc in và nộp trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cơ quan có thẩm quyền hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.
2. Văn bản điện tử trả kết quả về việc giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 4 có chữ ký số của cơ quan, tổ chức hoặc chữ ký số của người có thẩm quyền ký ban hành văn bản có giá trị như văn bản giấy.

### **Chương II**

#### **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, CUNG CẤP DỊCH VỤ TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TÍCH HỢP MỘT CỬA ĐIỆN TỬ LIÊN THÔNG**

#### **Điều 7. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến**

1. Địa chỉ truy cập Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đắk Lắk là [dichvucong.daklak.gov.vn](http://dichvucong.daklak.gov.vn)

2. Đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin cơ bản theo quy định tại Điều 5 của Thông tư 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc yêu cầu đối với các mức độ của dịch vụ công trực tuyến.

3. Yêu cầu đối với biểu mẫu của dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 được cung cấp đầy đủ dưới dạng biểu mẫu tương tác (e-Form). Biểu mẫu tương tác được xây dựng theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

#### **Điều 8. Trách nhiệm của cơ quan chủ trì, quản lý Cổng Dịch vụ công trực tuyến**

Sở Thông tin và Truyền thông được Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ chủ trì, quản lý, tổ chức triển khai Cổng Dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm:

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, tổ chức triển khai Cổng Dịch vụ công trực tuyến đảm bảo yêu cầu của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông, các bộ, ngành Trung ương về quản lý, sử dụng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan kiểm thử các chức năng của hệ thống một cửa điện tử (phiên bản nâng cấp) trước khi cập nhật và thông báo các cơ quan, đơn vị sử dụng; tổ chức đánh giá chất lượng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến.

3. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan theo dõi, kiểm tra, đơn đốc, nhắc nhở các cơ quan sử dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến để cung cấp, giải quyết dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 theo danh mục các thủ tục hành chính đã được ban hành.

4. Tập huấn, hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật cho các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân sử dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến.

5. Hướng dẫn, thực hiện công tác tuyên truyền, quảng bá để nâng cao nhận thức và khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

#### **Điều 9. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ về hạ tầng, phần mềm ứng dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến**

1. Cung cấp hệ thống máy chủ, đường truyền, thiết bị bảo mật và Cổng Dịch vụ công trực tuyến đảm bảo chất lượng.

2. Đảm bảo việc liên thông, tích hợp các hệ thống chuyên ngành tương tự và hệ thống quốc gia theo chỉ đạo chung của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và chính quyền địa phương.

3. Thực hiện cung cấp dịch vụ đảm bảo chất lượng theo quy định tại các Khoản 2, 3 và 4 Điều 4 của Quyết định số 80/2014/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định nguyên tắc thuê dịch vụ công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước.

4. Vận hành, quản trị hệ thống, đảm bảo an toàn thông tin và hoạt động ổn định 24/24 giờ trên mạng Internet; bố trí nguồn lực hỗ trợ cho các cơ quan, 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.

5. Thực hiện bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hiện hành.

### **Điều 10. Trách nhiệm của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến**

1. Thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến theo quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt. Đối với thủ tục hành chính chưa được phê duyệt quy trình điện tử thì quy trình giải quyết trên Cổng Dịch vụ công áp dụng theo quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính tương ứng đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

2. Niêm yết công khai quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thời hạn trả kết quả đối với từng dịch vụ công trực tuyến; thông tin liên hệ để hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến bao gồm: Địa chỉ, số điện thoại, hộp thư điện tử của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trên Cổng Thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

3. Kịp thời phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hoặc đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ quản lý để cập nhật các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến; chủ động cập nhật lên Cổng Thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị khi có sự thay đổi, đảm bảo các dịch vụ công trực tuyến hoạt động thông suốt.

4. Bố trí công chức, viên chức thường xuyên theo dõi, tiếp nhận hồ sơ điện tử do cá nhân, tổ chức đăng ký qua dịch vụ công trực tuyến.

5. Thực hiện bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hiện hành.

## **CHƯƠNG III**

### **SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TÍCH HỢP MỘT CỬA ĐIỆN TỬ LIÊN THÔNG**

#### **Điều 11. Trình tự nộp hồ sơ trực tuyến**

1. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3

a) Mẫu đơn, tờ khai điền đầy đủ thông tin 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. Tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm đối với thông tin mình cung cấp trên mẫu đơn, tờ khai.

b) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với hồ sơ nộp trực tuyến mức độ 3 thực hiện theo quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 14 Quy chế này.

## 2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4

a) Thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến theo quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này.

b) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với hồ sơ nộp trực tuyến mức độ 4 thực hiện theo quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 14 Quy chế này.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp lệ phí (nếu có) nhưng cơ quan có thẩm quyền không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan đó có trách nhiệm hoàn trả lệ phí mà tổ chức cá nhân đã nộp; trường hợp cơ quan đã giải quyết nhưng người yêu cầu không lấy kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

## **Điều 12. Trình tự tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của cá nhân, tổ chức**

### 1. Trình tự tiếp nhận hồ sơ trực tuyến

a) Công chức, viên chức của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ ngay khi nhận được hồ sơ trên hệ thống một cửa điện tử; phản hồi thông tin về tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ cho cá nhân, tổ chức thông qua tin nhắn, thư điện tử (email) hoặc bằng hình thức khác... mà tổ chức, cá nhân đã cung cấp theo hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết, trong nội dung phản hồi phải nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác.

b) Đối với hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tiếp nhận và chuyển ngay cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định.

c) Thời điểm nhận hồ sơ trực tuyến tại cơ quan có thẩm quyền được xác định là thời điểm hồ sơ điện tử đó được nhập vào Hệ thống một cửa điện tử và thông báo hồ sơ hợp lệ. Nếu thời điểm hồ sơ điện tử nhập vào hệ thống ngoài giờ hành chính thì thời điểm tiếp nhận hồ sơ điện tử đến được tính là thời điểm bắt đầu từ ngày, giờ hành chính kế tiếp.

2. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công trực tuyến. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết,

nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, 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 Cổng Dịch vụ công trực tuyến; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

### **Điều 13. Trình tự giải quyết hồ sơ tại cơ quan có thẩm quyền trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 12 Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

#### 1. Quy trình giải quyết hồ sơ đáp ứng các điều kiện giải quyết

a) Khi nhận được hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống một cửa điện tử.

b) Trường hợp hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của nhiều cơ quan, đơn vị có liên quan: Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp, xin ý kiến cùng giải quyết hồ sơ; cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống một cửa điện tử.

c) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống một cửa điện tử. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống một cửa điện tử tỉnh. Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống một cửa điện tử.

d) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào hệ thống một cửa điện tử.

đ) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chuyển cho cơ quan chủ trì giải quyết (cơ quan được giao chủ trì tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính) để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính liên thông do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

e) Sau khi hồ sơ được giải quyết, cơ quan có thẩm quyền chuyển kết quả giải quyết đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến.

## 2. Quy trình giải quyết hồ sơ không đáp ứng các điều kiện để giải quyết

Cơ quan có thẩm quyền có văn bản nêu rõ lý do chuyển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả gửi lại cho các tổ chức, cá nhân có liên quan; đồng thời, cập nhật trên trên mục trả kết quả của hệ thống một cửa điện tử để thông báo cho tổ chức, cá nhân được biết.

## **Điều 14. 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

Thời gian, trình tự thụ lý và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Quyết định công bố TTHC, Quyết định công bố Danh mục TTHC của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

### 2. Hình thức trả kết quả

a) Sử dụng Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tiếp tại cơ quan cung cấp dịch vụ hoặc qua Dịch vụ bưu chính công ích. Trường hợp cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có yêu cầu bản chính đối với các giấy tờ liên quan theo quy định của thủ tục hành chính tương ứng, thì tổ chức, cá nhân phải cung cấp đầy đủ theo yêu cầu trước khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính kiểm tra, đối chiếu hồ sơ gốc của tổ chức, cá nhân đảm bảo tính chính xác, thống nhất của hồ sơ trước khi trả kết quả.

b) Sử dụng Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện qua môi trường mạng hoặc qua Dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tiếp tại cơ quan cung cấp dịch vụ. Việc trả kết quả trực tuyến được thực hiện theo sự thống nhất của người sử dụng và cơ quan cung cấp dịch vụ qua một hoặc nhiều hình thức sau: Thông báo trên Cổng thông tin điện tử có dịch vụ công trực tuyến; gửi qua chức năng trả kết quả của dịch vụ công trực tuyến; gửi qua thư điện tử của người sử dụng. Khuyến khích gửi kết quả qua các dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng.

3. Kết quả thực hiện được cập nhật, công khai trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và trên Cổng Thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị cung cấp và sử dụng.

**Điều 15. Trách nhiệm của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến**

1. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công trực tuyến

a) Kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ hồ sơ của các tổ chức, cá nhân gửi đến qua hệ thống đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng theo quy định thì gửi thông báo điện tử hướng dẫn và yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ.

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ theo quy định, gửi thông báo điện tử đến tổ chức, cá nhân hẹn ngày trả kết quả, các giấy tờ cần mang theo để xuất trình, nộp phí, lệ phí (nếu có) khi đến nhận kết quả.

d) Trong thời hạn 04 giờ làm việc (kể từ khi nhận được hồ sơ đầy đủ, hợp lệ), Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phải chuyển hồ sơ cho các phòng, ban, đơn vị chuyên môn của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 20 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.

2. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tiếp: Thực hiện theo quy định tại Điều 17 và Điều 20 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 và quy định tại Quy chế này.

3. Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trực tuyến trên hệ thống khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

**Điều 16. Các phòng, ban, đơn vị chuyên môn của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ hợp lệ, đầy đủ

a) Giải quyết hồ sơ theo nhiệm vụ, quyền hạn theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan.

b) Chuyển kết quả giải quyết hồ sơ tới Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

2. Đối với hồ sơ cần bổ sung thêm hoặc không đáp ứng các điều kiện về thủ tục hành chính, phải dự thảo văn bản thông báo trình lãnh đạo cơ quan duyệt và chuyển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để thông báo cho các tổ chức, cá nhân liên quan theo quy định.

**CHƯƠNG IV****TRÁCH NHIỆM TRONG SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TÍCH HỢP MỘT CỬA ĐIỆN TỬ LIÊN THÔNG****Điều 17. Trách nhiệm chung**

1. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân sử dụng Công Dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm đảm bảo việc khai thác, sử dụng hiệu quả, đúng mục đích theo quy định.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng Công Dịch vụ công trực tuyến phải tuân thủ các quy định về an toàn thông tin, dữ liệu hiện hành.

3. Trường hợp Công Dịch vụ công trực tuyến xảy ra sự cố, gián đoạn việc thực hiện các quy trình gửi, nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thì cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phát hiện có trách nhiệm thông báo cho Sở Thông tin và Truyền thông hoặc đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao quản lý để có biện pháp khắc phục kịp thời.

**Điều 18. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh**

1. Đăng nhập thường xuyên, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến của các tổ chức, cá nhân đúng quy trình, thời gian quy định.

2. Phải thay đổi mật khẩu tài khoản khi đăng nhập Công Dịch vụ công trực tuyến lần đầu tiên, khuyến khích thường xuyên thay đổi mật khẩu sử dụng hệ thống một cửa điện tử của cá nhân để đảm bảo tính bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng.

3. Quản lý và bảo vệ mật khẩu đăng nhập vào Công Dịch vụ công trực tuyến, không cung cấp mật khẩu sử dụng của mình cho người khác, không để người khác sử dụng tài khoản của mình để xử lý công việc, không đăng nhập vào tài khoản người khác. Trường hợp bị mất quyền kiểm soát tài khoản người dùng hoặc mật khẩu bị lộ phải thay đổi ngay mật khẩu mới hoặc báo ngay cho bộ phận phụ trách về công nghệ thông tin của cơ quan, đơn vị để kịp thời khắc phục.

4. Khi phát hiện cá nhân, tổ chức sử dụng Công Dịch vụ công trực tuyến không đúng mục đích, tập tin đính kèm có mã độc phải kịp thời báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xử lý hoặc phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông hoặc đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao quản lý để xử lý kịp thời.

**Điều 19. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sử dụng Công Dịch vụ công trực tuyến nộp hồ sơ trực tuyến**

1. Tuân thủ theo quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Đăng ký, kê khai các thông tin chính xác, đầy đủ và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với thông tin cung cấp, đăng ký, kê khai của mình.

3. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

## CHƯƠNG V

### CÁC TIÊU CHUẨN, NỘI DUNG THÔNG TIN VÀ TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ, CẬP NHẬT CƠ SỞ DỮ LIỆU

#### **Điều 20. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Cổng Dịch vụ công trực tuyến cấp tự động, được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân và giữa các cơ quan, đơn vị với nhau.

2. Mã số hồ sơ gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau:

$V_1V_2V_3.Z_1Z_2.Y_1Y_2.MX_1X_2-YYMMDD-XXXX$

Trong đó:  $V_1V_2V_3.Z_1Z_2.Y_1Y_2.MX_1X_2$  là mã định danh của cơ quan có thẩm quyền, theo quy định tại Quyết định số 657/QĐ-UBND ngày 02 tháng 4 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành danh mục mã định danh phục vụ kết nối, trao đổi văn bản điện tử của cơ quan nhà nước tỉnh Đắk Lắk;  $YYMMDD$  là ngày tiếp nhận hồ sơ, bao gồm 06 ký tự số, trong đó:  $YY$  là 02 chữ số cuối của năm,  $MM$  là 02 chữ số của tháng,  $DD$  là 02 chữ số của ngày;  $XXXX$  là số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày, gồm 04 ký tự số.

#### **Điều 21. Tiêu chí đồng bộ dữ liệu và xác định hồ sơ đúng hạn, trễ hạn**

1. Nội dung các tiêu chí đồng bộ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công trực tuyến và phần mềm chuyên ngành của các cơ quan được quy định chi tiết tại Phụ lục kèm theo Quy chế này.

2. Xác định hồ sơ đúng hạn, trễ hạn trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến

- Hồ sơ được tính là đúng hạn khi số ngày hoàn thành thủ tục hành chính nhỏ hơn hoặc bằng ( $\leq$ ) số ngày giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Hồ sơ được tính là trễ hạn khi số ngày hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính lớn hơn ( $>$ ) số ngày giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính sau 15 giờ hàng ngày thì thời gian giải quyết được tính vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo.

#### **Điều 22. Các tiêu chuẩn về kết nối đồng bộ dữ liệu**

Thực hiện theo quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về ban hành

danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

**Điều 23. 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 thủ tục hành chính 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, trễ hẹn, ...

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.

**Điều 24. Mẫu phiếu tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

Mẫu phiếu tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính phải ghi đầy đủ thông tin và đúng biểu mẫu được quy định tại Điều 9 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ.

**Điều 25. Quản lý và khai thác dữ liệu**

1. Cơ sở dữ liệu các phần mềm chuyên ngành của các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố phải được đồng bộ về cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến khi hồ sơ thay đổi trạng thái theo cấu trúc quy định tại Điều 23 Quy chế này.

2. Cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ được đảm bảo an toàn, chính xác.

3. Thời gian lưu trữ dữ liệu được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

**CHƯƠNG VI****PHỐI HỢP THỰC HIỆN VIỆC TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ  
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ  
BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

**Điều 26. Tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích kết hợp đăng ký dịch vụ công trực tuyến**

1. Cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải có thỏa thuận ký kết hợp đồng với đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích trước khi kết hợp cung cấp dịch vụ cho tổ chức, cá nhân.

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

3. Đại diện tổ chức, cá nhân có hồ sơ phối hợp với nhân viên bưu chính kiểm đếm, đối chiếu danh mục tài liệu có trong hồ sơ so với quy định của từng thủ tục hành chính đã được công bố công khai trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

4. Nếu hồ sơ còn thiếu 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 đơn vị cung ứng dịch vụ 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 27. Trình tự tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích kết hợp với dịch vụ công trực tuyến**

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký dịch vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, nhân viên đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ và nộp hồ sơ trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến.

2. Trình tự nộp hồ sơ của nhân viên đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều 11 Quy chế này.

3. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích:

a) Các tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ, giấy tờ liên quan qua dịch vụ bưu chính bằng thư đảm bảo hoặc sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà của đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thanh toán phí, lệ phí cung cấp dịch vụ công (nếu có) và cước, phí dịch vụ bưu chính theo quy định.

b) Cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, đối chiếu, giải quyết hồ sơ của các tổ chức, cá nhân và gửi trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đến cho tổ chức, cá nhân đảm bảo thời gian quy định.

**Điều 28. Hợp đồng giữa cơ quan có thẩm quyền và đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích**

1. Căn cứ Nghị định số 45/2015/QĐ-TTg ngày 24 tháng 9 năm 2015 của Thủ tướng chính phủ, Thông tư số 02/2012/TT-BTTTT ngày 15 tháng 3 năm 2012 của Bộ trưởng 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 đơn vị cung ứng dịch vụ 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 thủ tục hành chính.

2. Hợp đồng quy định rõ trách nhiệm của hai bên trong quá trình tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo 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 thủ tục hành chính trong bộ thủ tục được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh 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 đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ giấy, thực hiện trình tự đăng ký trực tuyến.

**Điều 29. Phí và lệ phí**

1. Cước phí thực hiện thủ tục hành chính (nếu có) thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Các khoản cước 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 và Khoản 2 Điều này, thời gian toàn trình được công bố trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, tại các điểm cung cấp dịch vụ của bưu điện, công khai trên Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị ký hợp đồng với doanh nghiệp để cung cấp dịch vụ.

4. Phương án thu và nộp phí, lệ phí (nếu có), cơ quan có thẩm quyền và đơn vị cung ứng dịch vụ 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...

**Điều 30. Trách nhiệm của đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích**

1. Tiếp nhận hồ sơ: Cam kết hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính nộp đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định, hướng dẫn nộp đúng,

không yêu cầu nộp các giấy tờ, hồ sơ ngoài quy định và nhập hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

2. Trả kết quả: Cam kết trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong vòng 24 giờ đối với cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính có địa chỉ nhận trả kết quả trên địa bàn tỉnh.

3. Khi xảy ra trường hợp làm mất hồ sơ thì đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích sẽ bồi thường mọi chi phí và lệ phí, cam kết liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để làm lại cho tổ chức, cá nhân.

4. 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.

5. Bố trí cơ sở vật chất, nhân viên đủ năng lực, trình độ cho việc tư vấn, hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi tiếp nhận hồ sơ tại các điểm phục vụ của dịch vụ.

## **CHƯƠNG VII**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 31. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung Cổng Dịch vụ công trực tuyến; tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện, theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định tại Quy chế này; đồng thời tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện Quy chế này.

2. Phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ quản trị, vận hành hệ thống; thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc, hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức và các tổ chức, cá nhân trong quá trình tương tác, sử dụng hệ thống. Theo dõi, trích xuất dữ liệu về tình hình tiếp nhận, xử lý hồ sơ của các cơ quan, đơn vị để báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo thực hiện kịp thời.

#### **Điều 32. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

Thường xuyên rà soát, tham mưu về việc đơn giản hóa thủ tục đối với các bộ thủ tục hành chính cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 để thuận tiện, dễ thực hiện nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại địa phương.

Phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông để đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính được triển khai Cổng Dịch vụ công trực tuyến đạt hiệu quả cao, đáp ứng nhu cầu về cải cách hành chính tại địa phương; đưa nội dung ứng dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến vào các tiêu chí về cải cách hành chính và đánh giá công tác thi đua, khen thưởng trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 33. Sở Tài chính**

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động hệ thống hàng năm, đồng bộ, liên tục từ cấp tỉnh đến cấp xã, phường, thị trấn của tỉnh.

### **Điều 34. Các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến**

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện hiệu quả Cổng Dịch vụ công trực tuyến thuộc chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của cơ quan, đơn vị mình; đồng thời, chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả triển khai, thực hiện tại cơ quan, đơn vị.

Có trách nhiệm rà soát thường xuyên, hàng năm để kịp thời đề xuất thay đổi, gỡ bỏ, bổ sung, điều chỉnh vào hệ thống của Cổng Dịch vụ công trực tuyến đối với bộ thủ tục hành chính có phát sinh, bãi bỏ hoặc có thay đổi khác.

Có trách nhiệm cập nhật về thay đổi thông tin đối với cán bộ, công chức, viên chức tham gia tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

### **Điều 35. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Việc thực hiện các quy định của Quy chế này được đưa vào tiêu chí để xét thi đua, khen thưởng hàng năm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân.

2. Cơ quan, đơn vị và cá nhân vi phạm Quy chế hoặc bị nhắc nhở nhiều lần về việc triển khai thực hiện quy chế tại đơn vị, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại phải bồi thường theo quy định của pháp luật theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Phạm Ngọc Nghị**

## Phụ lục

**TIÊU CHÍ ĐỒNG BỘ DỮ LIỆU TRÊN CÔNG  
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 11 /2019/QĐ-UBND ngày 21/6/2019  
của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

## 1. Tiêu chí đồng bộ dữ liệu

STT	Tên Tiêu chí	Ý nghĩa	Kiểu DL (độ dài)	Bắt buộc	Ghi chú
1	MaHsTTHC	Mã số hồ sơ TTHC	Text(22)	x	
2	TenToChuc	Tên công ty, tổ chức nộp hồ sơ	Text(70)		
3	TenNguoiNop	Tên người nộp hồ sơ	Text(70)	x	Cá nhân hoặc đại diện cho tổ chức nộp hồ sơ
4	DiaChiNguoiNop	Địa chỉ người nộp hồ sơ	Text(70)		
5	SoCMND	Số CMND hoặc hộ chiếu người nộp	Text(9) or Text(12)	x	
6	DienThoai	Số điện thoại di động của người gửi hồ sơ để tiếp nhận tin nhắn khi hồ sơ đã hoàn thành.	Text(10-12)	x	
7	TenDVCong	Tên dịch vụ HC công cung cấp	Text(512)	x	VD: Đăng ký cấp mới giấy CNĐKKD
8	NgayNhanHS	Ngày nhận hồ sơ	Ngày tháng năm giờ phút giây (dd/mm/yyyy h:m:s)	x	

STT	Tên Tiêu chí	Ý nghĩa	Kiểu DL (độ dài)	Bắt buộc	Ghi chú
9	NgayHenTraHS	Ngày hẹn trả hồ sơ	Ngày tháng năm giờ phút giây (dd/mm/yyyy h:m:s)	x	
10	TinhTrangHS	Tình trạng tiếp nhận của hồ sơ	Text(512)	x	- HS hợp lệ, Bổ sung...
11	MaDonVi	Mã định danh của cơ quan	Text(13)	x	Điểm a khoản 2 Điều 7
12	TrangThaiXuLy	Mã trạng thái xử lý hồ sơ	Number(2)	x	00: Hồ sơ mới tiếp nhận 01: Chờ phân công 02: Đang xử lý 03: Chờ bổ sung 04: Đang xử lý 05: Chờ trình duyệt 06: Chờ duyệt 07: Không duyệt 08: Chờ trình ký 09: Chờ ký 10: Không ký 11: Chờ hoàn trả 12: Đã hoàn trả 13: Kết thúc quy trình
13	PhongBanXuLy	Phòng ban xử lý	Text(100)	x	Phòng hiện tại đang xử lý
14	CVXuLy	Chuyên Viên xử lý hồ sơ	Text(70)		Chuyên viên hiện tại đang xử lý

STT	Tên Tiêu chí	Ý nghĩa	Kiểu DL (độ dài)	Bắt buộc	Ghi chú
15	DinhKem	Danh sách các tập tin đính kèm			
16	DuLieuChuyenNganh	- Chứa dữ liệu dành riêng cho chuyên ngành của từng cơ quan. - Tùy tình hình đặc thù quản lý của các cơ quan sẽ bổ sung thêm các thông tin chuyên ngành đảm bảo yêu cầu quản lý và dữ liệu chỉ nhập một lần trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.			Được định dạng theo dạng JSON

## 2. Tiêu chí đồng bộ dữ liệu về tình trạng tra cứu hồ sơ

STT	Tên Tiêu chí	Ý nghĩa	Kiểu DL (độ dài)	Bắt buộc	Ghi chú
1	MaHsTTHC	Mã số hồ sơ TTHC	Text(22)	x	
2	NgayHenTra	Ngày hẹn trả hồ sơ	Ngày tháng năm giờ phút giây (dd/mm/yyyy h:m:s)	x	
3	TinhTrangHS	Tình trạng tiếp nhận của hồ sơ	Text(512)	x	- HS hợp lệ - Bổ sung: ... - .....
4	TrangThaiXuLy	Mã trạng thái xử lý hồ sơ	Number(2)	x	00: Hồ sơ mới tiếp nhận 01: Chờ phân công 02: Đang xử lý 03: Chờ bổ sung

STT	Tên Tiêu chí	Ý nghĩa	Kiểu DL (độ dài)	Bắt buộc	Ghi chú
					04: Đang xử lý 05: Chờ trình duyệt 06: Chờ duyệt 07: Không duyệt 08: Chờ trình ký 09: Chờ ký 10: Không ký 11: Chờ hoàn trả 12: Đã hoàn trả 13: Kết thúc quy trình
5	PhongBanXuLy	Phòng ban xử lý	Text(100)	x	Phòng hiện tại đang xử lý
6	CVXuLy	Chuyên Viên xử lý hồ sơ	Text(70)		Chuyên viên hiện tại đang xử lý
7	DanhGia	Kết quả xử lý	Number(1)	x	0: Đúng hạn x: Trễ hạn (trong đó, x là số ngày trễ hạn so với quy định)
8	KetThucXuLy	Kết thúc xử lý hồ sơ, đối với những hồ sơ kết thúc xử lý	Number(1)	x	0: Đang xử lý 1: Kết thúc xử lý
9	NgayHoanTatXuLy	Ngày hoàn thành thủ tục	Ngày tháng năm giờ phút giây (dd/mm/yyyy h:m:s)	x	