

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính
trên Hệ thống Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp
Một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Lắk**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

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

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên 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 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 106/TTr-STTTT ngày 19/11/2019 và Tờ trình số 119/TTr-STTTT ngày 23/12/2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Lắk (Hệ thống iGate).

Điều 2. Trách nhiệm triển khai

1. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn căn cứ Quy trình ban hành tại Quyết định này và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định ban hành thuộc ngành, lĩnh vực, thẩm quyền quản lý, giải quyết của cơ quan, đơn vị để tổ chức triển khai thực hiện.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì thiết lập quy trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống iGate đảm bảo yêu cầu đề ra; theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2083/QĐ-UBND ngày 07/8/2017 của UBND tỉnh ban hành quy trình điện tử hóa việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Hệ thống iGate.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường, thị trấn (giao UBND cấp huyện sao gửi);
- Phòng KGVX, TTPVHCC, TTTTBC;
- Lưu: VT, KSTTHC (D 10).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tuấn Hà

QUY TRÌNH ĐIỆN TỬ
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN HỆ THỐNG DỊCH VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN TÍCH HỢP MỘT CỬA ĐIỆN TỬ LIÊN THÔNG

*(Kèm theo Quyết định số 3901/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2019
của UBND tỉnh Đắk Lắk)*

1. Giới thiệu

Quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) là việc tin học hóa các bước tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC qua Hệ thống Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông của tỉnh Đắk Lắk (gọi tắt là Hệ thống iGate).

Các bước của quy trình được tin học hóa theo quy định tại Nghị định 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 TTHC, bao gồm:

- Kiểm tra hồ sơ;
- Tiếp nhận hồ sơ;
- Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;
- Giải quyết hồ sơ TTHC;
- Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

2. Điện tử hóa về quy trình nghiệp vụ

2.1. Tiếp nhận hồ sơ

Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống iGate theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2.2. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thông qua Hệ thống iGate theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2.3. Giải quyết hồ sơ TTHC

Sau khi nhận hồ sơ TTHC, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống iGate tuân thủ theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

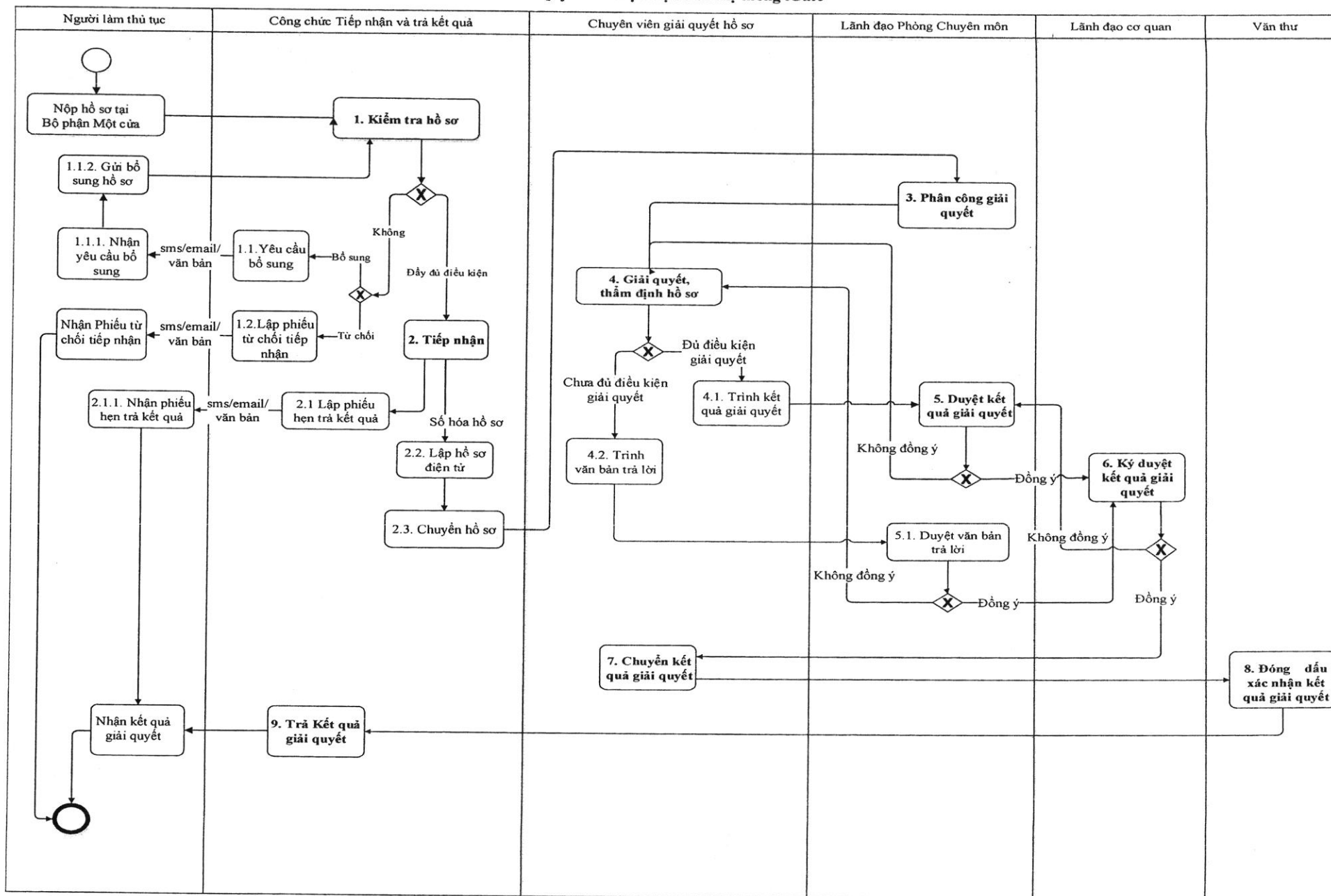
2.4. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Hồ sơ TTHC được giải quyết theo Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, sau khi có kết quả giải quyết TTHC, cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Quy trình đối với hồ sơ nộp trực tiếp hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính công ích

3.1. Sơ đồ quy trình thực hiện trên Hệ thống iGate

Quy trình thực hiện trên Hệ thống iGate



3.2. Mô tả các bước quy trình

Người làm thủ tục thực hiện việc nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích tới Bộ phận Một cửa. Công chức tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ) kiểm tra hồ sơ theo quy định Mục 2.1 (tiếp nhận hồ sơ) tại quy trình này.

Kết quả kiểm tra hồ sơ có 3 trường hợp:

- **Trường hợp 1:** Từ chối tiếp nhận hồ sơ thì công TN&TKQ thực hiện lập phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ và nêu rõ lý do từ chối, gửi phiếu từ chối tiếp nhận cho người làm thủ tục, cập nhật thông tin vào Hệ thống iGate. Kết thúc quá trình giải quyết hồ sơ.

- **Trường hợp 2:** Hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định thì công chức TN&TKQ hướng dẫn người làm thủ tục bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

- **Trường hợp 3:** Hồ sơ đủ điều kiện, tiếp nhận hồ sơ, quá trình giải quyết hồ sơ được thực hiện trên iGate, tin học hóa được theo quy trình điện tử mô tả dưới đây:

Bước	Tên bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện
1	Kiểm tra hồ sơ	Kiểm tra thông tin, các thành phần hồ sơ theo quy định	Công chức TN&TKQ
2	Tiếp nhận	Hồ sơ nộp đã đảm bảo đầy đủ theo quy định Tiếp nhận lần đầu (thêm mới hồ sơ): - Nhập thông tin hồ sơ tiếp nhận + Nhập các thông tin hồ sơ, người nộp hồ sơ, thành phần hồ sơ + Lựa chọn hình thức để trả kết quả - Sau đó Công chức TN&TKQ thực hiện lưu hồ sơ đã tiếp nhận, in “Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả” theo mẫu quy định - Chuyển hồ sơ đến Lãnh đạo Phòng chuyên môn để phân công giải quyết hồ sơ	Công chức TN&TKQ
3	Phân công giải quyết hồ sơ	Hệ thống hiển thị danh sách các hồ sơ đang chờ phân công giải quyết, Lãnh đạo phòng chuyên môn thực hiện phân công Chuyên viên giải quyết, thẩm định hồ sơ	Lãnh đạo phòng chuyên môn

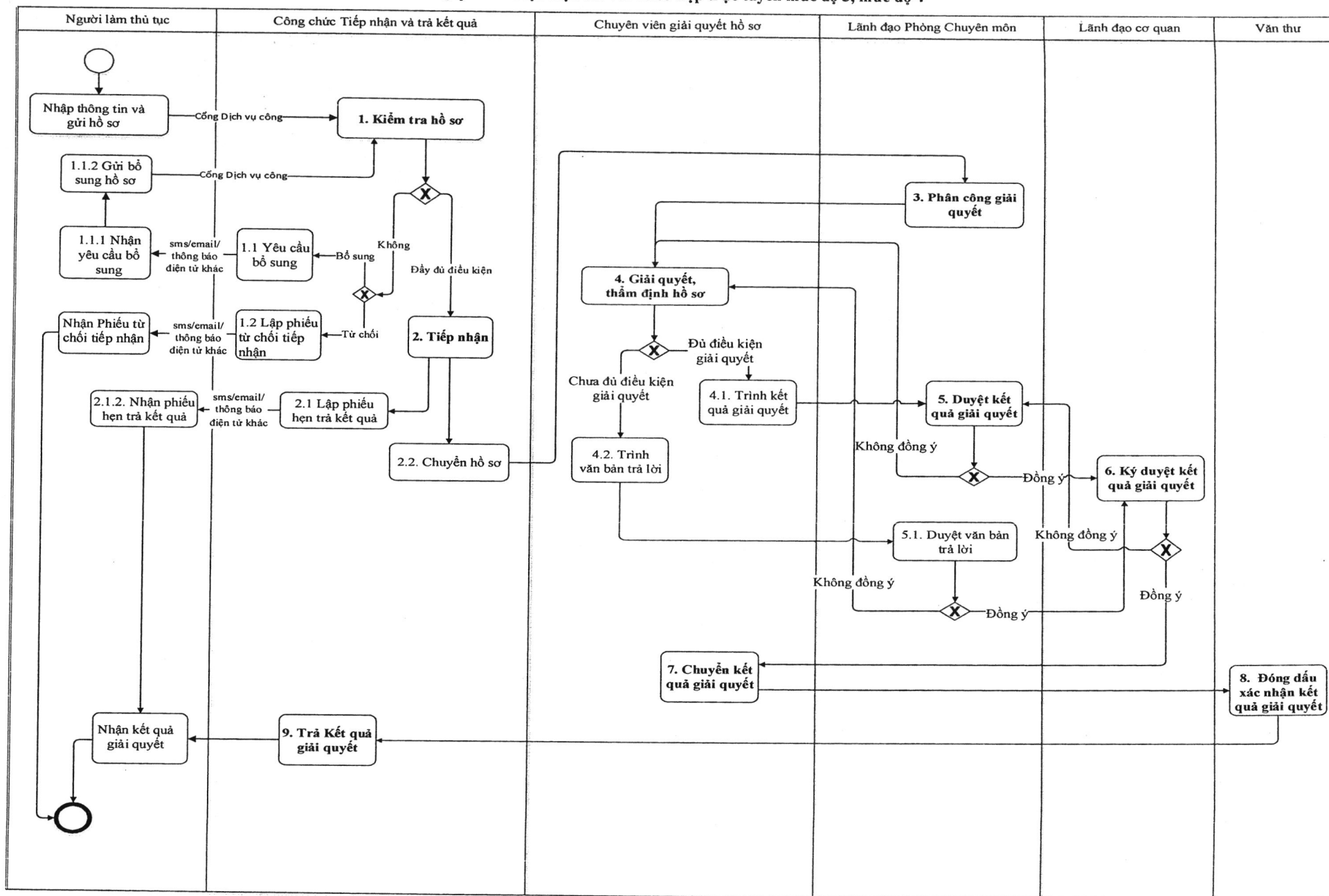
Bước	Tên bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện
4	Giải quyết, thẩm định hồ sơ	<p>Chuyên viên nhận, kiểm tra và thực hiện thẩm định hồ sơ.</p> <p>- Chuyển kết quả xử lý với 2 trường hợp:</p> <p>+ Trường hợp 1: Hồ sơ không đạt thì dự thảo văn bản trả lời ghi rõ lý do và trình lên lãnh đạo Phòng phê duyệt</p> <p>+ Trường hợp 2: Hồ sơ đủ điều kiện giải quyết, dự thảo kết quả giải quyết đề nghị xét duyệt hồ sơ</p> <p>- Cập nhật thông tin giải quyết vào Hệ thống iGate</p>	Chuyên viên giải quyết, thẩm định
5	Duyệt kết quả giải quyết	<p>Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ cần xét duyệt. Lãnh đạo phòng chuyên môn thực hiện việc xét duyệt hồ sơ và dự thảo kết quả giải quyết:</p> <p>- Trường hợp 1: Không đồng ý xét duyệt thì trả hồ sơ yêu cầu chuyên viên thụ lý thẩm định lại. Hồ sơ chuyển về Bước 4</p> <p>- Trường hợp 2: Đồng ý xét duyệt thì thực hiện chuyển hồ sơ lên Lãnh đạo cơ quan thực hiện bước Ký duyệt kết quả giải quyết</p>	Lãnh đạo phòng chuyên môn
6	Ký duyệt kết quả giải quyết	<p>Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ cần phê duyệt. Lãnh đạo cơ quan xem xét hồ sơ và dự thảo kết quả giải quyết:</p> <p>- Trường hợp 1: Không đồng ý ký duyệt thì yêu cầu xét duyệt lại, hồ sơ chuyển về Bước 5</p> <p>- Trường hợp 2: Đồng ý ký duyệt thì thực hiện ký duyệt kết quả giải quyết và chuyển cho Chuyên viên phòng chuyên môn cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ vào Hệ thống iGate</p>	Lãnh đạo cơ quan

Bước	Tên bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện
7	Chuyển kết quả giải quyết	Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ đã giải quyết. Chuyên viên phòng chuyên môn cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ vào Hệ thống iGate. Chuyển kết quả giải quyết đã được phê duyệt cho văn thư cơ quan	Chuyên viên giải quyết, thẩm định
8	Đóng dấu xác nhận kết quả giải quyết	Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ đã giải quyết. Văn thư thực hiện việc đóng dấu xác nhận kết quả giải quyết. Chuyển kết quả giải quyết đã được phê duyệt và có đóng dấu xác nhận cho công chức TN&TKQ	Văn thư
9	Trả kết quả	Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ đã giải quyết. Công chức TN&TKQ thực hiện trả kết quả giải quyết TTHC. Cập nhật thông tin trả kết quả vào Hệ thống iGate	Công chức TN&TKQ

4. Quy trình điện tử đối với hồ sơ nộp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

4.1 Sơ đồ quy trình đối với hồ sơ nộp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

Quy trình thực hiện đối với hồ sơ nộp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4



4.2 Mô tả các bước quy trình

Người làm thủ tục thực hiện việc nhập thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến qua Hệ thống iGate tại địa chỉ truy cập: dichvucong.daklak.gov.vn.

Công chức TN&TKQ kiểm tra hồ sơ theo quy định Mục 2.1 (tiếp nhận hồ sơ) tại Quy trình này.

Kết quả kiểm tra hồ sơ có 3 trường hợp:

+ **Trường hợp 1:** Từ chối tiếp nhận hồ sơ thì công chức TN &TKQ thực hiện phải lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ và nêu rõ lý do từ chối (Phiếu điện tử), gửi thông báo từ chối tiếp nhận cho người làm thủ tục (email/sms/thông báo điện tử khác), cập nhật thông tin vào Hệ thống iGate. Kết thúc quá trình giải quyết hồ sơ.

+ **Trường hợp 2:** Hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định thì công chức TN&TKQ gửi thông báo hướng dẫn người làm thủ tục bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (thông báo hướng dẫn gửi email/sms/thông báo điện tử khác), cập nhật thông tin vào Hệ thống iGate.

+ **Trường hợp 3:** Đủ điều kiện, tiếp nhận hồ sơ, quá trình giải quyết hồ sơ được thực hiện theo các bước tin học hóa như mô tả dưới đây:

Bước	Tên bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện
1	Kiểm tra hồ sơ	Kiểm tra thông tin, các thành phần hồ sơ theo quy định	Công chức TN&TKQ
2	Tiếp nhận	Hồ sơ nộp đã đảm bảo đầy đủ theo quy định. - Tiếp nhận hồ sơ - Lựa chọn hình thức để trả kết quả - Lưu hồ sơ đã tiếp nhận, gửi thông báo tiếp nhận hồ sơ, mã hồ sơ cho người làm thủ tục (email/sms/thông báo điện tử khác) - Chuyển hồ sơ đến Lãnh đạo phòng chuyên môn để phân công giải quyết	Công chức TN&TKQ
3	Phân giải quyết TTHC	Hệ thống hiển thị danh sách các hồ sơ đang chờ phân công giải quyết, Lãnh đạo phòng chuyên môn thực hiện phân công chuyên viên thẩm định, giải quyết hồ sơ	Lãnh đạo phòng chuyên môn

Bước	Tên bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện
4	Giải quyết, thẩm định hồ sơ	<p>Chuyên viên kiểm tra và thực hiện thẩm định hồ sơ. Chuyển kết quả xử lý với 2 trường hợp:</p> <p>+ Trường hợp 1: Hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì dự thảo văn bản trả lời ghi rõ lí do và trình lên Lãnh đạo phòng phê duyệt</p> <p>+ Trường hợp 2: Hồ sơ đủ điều kiện giải quyết, thì dự thảo kết quả giải quyết, trình xét duyệt hồ sơ</p> <p>- Cập nhật thông tin giải quyết vào Hệ thống iGate</p>	Chuyên viên giải quyết, thẩm, thẩm định hồ sơ
5	Duyệt kết quả giải quyết	<p>Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ cần xét duyệt. Lãnh đạo phòng chuyên môn thực hiện việc xét duyệt hồ sơ và dự thảo kết quả giải quyết:</p> <p>- Trường hợp 1: Không đồng ý xét duyệt thì trả hồ sơ yêu cầu chuyên viên thụ lý thẩm định lại. Hồ sơ chuyển về Bước 4</p> <p>- Trường hợp 2: Đồng ý xét duyệt thì thực hiện chuyển hồ sơ lên Lãnh đạo cơ quan thực hiện bước Ký duyệt kết quả giải quyết</p>	Lãnh đạo phòng chuyên môn
6	Ký duyệt kết quả giải quyết	<p>Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ cần phê duyệt. Lãnh đạo cơ quan xem xét hồ sơ và dự thảo kết quả giải quyết:</p> <p>- Trường hợp 1: Không đồng ý ký duyệt thì yêu cầu xét duyệt lại, hồ sơ chuyển về Bước 5</p> <p>- Trường hợp 2: Đồng ý ký duyệt thì thực hiện ký duyệt kết quả giải quyết và chuyển cho chuyên viên phòng chuyên môn cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ vào Hệ thống iGate</p>	Lãnh đạo cơ quan

Bước	Tên bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện
7	Chuyển kết quả giải quyết	Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ đã giải quyết. Chuyên viên phòng chuyên môn cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ vào Hệ thống iGate. Chuyển kết quả giải quyết đã được phê duyệt cho văn thư cơ quan	Chuyên viên giải quyết, thẩm định
8	Đóng dấu xác nhận kết quả giải quyết	Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ đã giải quyết. Văn thư thực hiện việc đóng dấu xác nhận kết quả giải quyết. Chuyển kết quả giải quyết đã được phê duyệt và đóng dấu cho công chức TN&TKQ	Văn thư
9	Trả kết quả	Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ đã giải quyết. Công chức TN&TKQ thực hiện trả kết quả giải quyết TTHC Cập nhật thông tin trả kết quả vào Hệ thống iGate	Công chức TN&TKQ

Wood

