

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐIỆN BIÊN

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

Số: /2024/QĐ-UBND

Điện Biên, ngày 30 tháng 9 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm
2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm
pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

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

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

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 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của
Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày
23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên
thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính
phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan
Nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Chính
phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của
Thủ tướng Chính phủ Ban hành quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch
vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 01/2022/TT-VPCP ngày 02 tháng 5 năm 2022 của Bộ
trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ Hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền
hạn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ
trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ Quy định một số nội dung và biện pháp

thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 10 năm 2024 và thay thế Quyết định số 05/2022/QĐ-UBND ngày 10 tháng 02 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các sở, ban, ngành 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 tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Cục KTVBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT. Tỉnh ủy; TT. HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Viễn thông Điện Biên;
- Báo Điện Biên Phủ;
- Bưu điện tỉnh;
- Trung tâm Thông tin - Hội nghị tỉnh;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, KSTT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Thành Đô

QUY CHẾ

Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2024
của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về nguyên tắc, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên là Hệ thống thông tin được hình thành trên cơ sở Cổng Dịch vụ công (có tên miền truy cập là <https://dichvucong.dienbien.gov.vn>) và Hệ thống thông tin một cửa điện tử (có tên miền truy cập là <https://motcua.dienbien.gov.vn>) để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh là tài khoản cơ quan, tổ chức cấp cho cán bộ công chức, viên chức sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để khai thác thông tin, thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh là kho để hỗ trợ tổ chức, cá nhân quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân và được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 4. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành. Các thông tin được trình bày khoa học, dễ tiếp cận cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh cung cấp đầy đủ chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định của pháp luật và được kết nối thông suốt với Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

4. Việc tham gia quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

5. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân.

Điều 5. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

2. Thông tin hướng dẫn, hỏi đáp thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thực hiện nghĩa vụ tài chính có liên quan.

3. Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, về tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

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

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

6. Thông tin báo cáo, số liệu, thống kê liên quan đến tình hình giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

7. Thông tin về địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hỗ trợ Hệ thống thông tin

giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

8. Thông tin về tin tức, dịch vụ khác có liên quan được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

9. Các thông tin khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Can thiệp trái pháp luật vào quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, bao gồm: truyền, thu thập, xử lý, hiển thị, gửi hoặc thông báo kết quả xử lý hồ sơ, giao dịch thanh toán; can thiệp trái pháp luật, làm sai lệch dữ liệu hồ sơ, giao dịch thanh toán, kết quả xử lý thủ tục hành chính; phát tán, tiết lộ thông tin, sao chép dữ liệu trái thẩm quyền.

2. Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái pháp luật danh tính điện tử của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

3. Các hành vi khác theo quy định của pháp luật có liên quan đến hoạt động giao dịch điện tử, an toàn thông tin mạng và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐIỆN BIÊN

Điều 7. Quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông quản lý, vận hành hoạt động theo Quy chế này và các quy định của pháp luật khác có liên quan, được triển khai theo mô hình tập trung.

Điều 8. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các Hệ thống thông tin với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu điện tử với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu quốc gia, Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành Trung ương, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, phần mềm dùng chung, chuyên ngành khác theo quy định của pháp luật và tích hợp Bộ câu hỏi/tra lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực từ Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu điện tử quy định tại Khoản 1 Điều này trên cơ sở đề xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định của pháp luật.

3. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với các thủ tục hành chính đang thực hiện trên các Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành Trung ương có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để liên hệ, phối hợp với Bộ chuyên ngành thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu điện tử với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

4. Các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên địa bàn được pháp luật giao tham gia giải quyết các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các cấp chính quyền địa phương, các tổ chức cung ứng dịch vụ công ích và các cơ quan, tổ chức khác có nhu cầu thực hiện liên thông thủ tục hành chính với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các cấp chính quyền địa phương có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu điện tử trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

Điều 9. Công khai, cấu hình thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến

1. Thông tin về thủ tục hành chính của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh được đăng tải, cập nhật kịp thời trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Danh mục thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được đồng bộ từ danh mục thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thực hiện đồng bộ trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản thông báo đã hoàn thành việc nhập, đăng tải công khai/không công khai dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm gửi văn bản có thiết lập quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý về Sở Thông tin và Truyền thông để cấu hình quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm cấu hình mức độ cung cấp của thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện đầy đủ quy trình kiểm thử tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thiết lập và cấu hình tài khoản thụ hưởng, phí, lệ phí (nếu có) của thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

5. Tất cả các bước giải quyết thủ tục hành chính và các trạng thái hồ sơ tương ứng sẽ được đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ theo quy định.

Chương III

KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐIỆN BIÊN

Điều 10. Cấp tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính

1. Mỗi cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được cấp tài khoản quản trị để thực hiện việc cấp mới tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và điều chỉnh vị trí công tác, khóa tài khoản khi có sự thay đổi.

2. Cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản người dùng phải thực hiện kiểm tra, cập nhật thông tin tài khoản và thường xuyên đăng nhập tài khoản vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh được cấp tài khoản truy cập để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thu thập thông tin để thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Thông tin và Truyền thông chuyển giao cho tài khoản quản trị của các cơ quan, đơn vị để thực hiện một số chức năng khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo yêu cầu của công việc.

Điều 11. Đăng nhập tài khoản thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh cho phép tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập, đã kết nối, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để đăng nhập nộp hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, tra cứu thông tin giải quyết hồ sơ và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 12. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu của dịch vụ công trực tuyến như sau:

a) Khai mẫu đơn, tờ khai trên các biểu mẫu điện tử được cung cấp sẵn.

b) Đăng tải các giấy tờ, tài liệu điện tử hợp lệ.

c) Ký chữ ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử nếu có yêu cầu. Việc yêu cầu ký số được công khai trước khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện

từ. Thành phần hồ sơ được ký chữ ký số có giá trị pháp lý như văn bản giấy được ký hợp lệ.

2. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông qua chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận nếu được tổ chức, cá nhân đồng ý sẽ được hệ thống thông tin lưu giữ và điền tự động trong các hồ sơ điện tử khi thực hiện các thủ tục hành chính lần sau theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

Điều 13. Tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại các Điều 10, 11, 12 và 13 Quyết định số 18/2019/QĐ-UBND ngày 16 tháng 5 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

2. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại các Điều 8, 9, 10, 11 và 12 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

3. Sau khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện việc cập nhật dữ liệu, lưu vào Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo quy định.

Điều 14. Cách thức xác định thời gian giải quyết hồ sơ so với thời hạn pháp luật quy định trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Thời điểm tiếp nhận hồ sơ được xác định là thời điểm cán bộ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân và lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận sau 15 giờ thì thời điểm tiếp nhận hồ sơ được tính bắt đầu từ ngày, giờ hành chính của ngày làm việc kế tiếp.

2. Thời gian hẹn trả kết quả ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được cập nhật tự động trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo thời hạn pháp luật quy định đối với từng thủ tục hành chính.

3. Tổng thời gian giải quyết hồ sơ được tính từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ cho đến thời điểm đã có kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đó trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Trong đó:

a) Hồ sơ giải quyết sớm hạn là hồ sơ đã có kết quả trước thời điểm hẹn trả kết quả.

b) Hồ sơ giải quyết đúng hạn là hồ sơ đã có kết quả đúng thời điểm hẹn trả kết quả.

c) Hồ sơ giải quyết quá hạn là hồ sơ đến thời điểm hẹn trả kết quả nhưng chưa có kết quả.

4. Trường hợp trả lại hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết thì thời điểm Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xác nhận đã có Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, đính kèm trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được tính là thời điểm trả kết quả, thời hạn trả lại hồ sơ phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

5. Trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, thực hiện nghĩa vụ tài chính thì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh xác định thời gian giải quyết hồ sơ như sau:

a) Chức năng yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh chỉ có thể thực hiện trong thời hạn giải quyết hồ sơ.

b) Tại thời điểm Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xác nhận đã có Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh tạm dừng tính thời gian xử lý hồ sơ. Thời gian xử lý hồ sơ được tính lại từ đầu kể từ khi cán bộ tiếp nhận hồ sơ lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả bổ sung, ghi rõ số lần bổ sung và có cùng mã số hồ sơ với Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trước đó.

6. Thời gian giải quyết hồ sơ của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh thể hiện trên giao diện xử lý hồ sơ bằng các màu chữ khác nhau, kết hợp thông tin ghi chú. Trong đó:

a) Khi thời gian giải quyết hồ sơ trong thời hạn quy định của quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thông tin ghi chú có màu xanh.

b) Khi thời gian giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn quy định của quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thông tin ghi chú có màu đỏ.

Điều 15. Gửi thông tin về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân

1. Thông tin về việc giải quyết hồ sơ được thông báo tự động cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thông qua các hình thức đã được đăng ký khi nộp hồ sơ như sau:

a) Thông qua chức năng gửi thư điện tử mà người nộp hồ sơ đăng ký kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

b) Thông qua tài khoản định danh điện tử của cá nhân đã đăng nhập để nộp hồ sơ trực tuyến.

c) Thông qua ứng dụng mạng xã hội zalo "Kênh Hành chính công tỉnh Điện Biên".

2. Cách thức gửi trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân; phù hợp với mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến và quy định của pháp luật đối với từng thủ tục hành chính, bao gồm các cách thức sau: gửi trực tuyến bằng kết quả có xác thực điện tử, gửi trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Chức năng nộp hồ sơ trực tuyến và chức năng lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được xây dựng để người nộp hồ sơ thực hiện quyền lựa chọn cách thức nhận kết quả nêu trên. Trường hợp người nộp hồ sơ lựa chọn cách thức nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thì phải cung cấp thông tin về địa chỉ đăng ký nhận kết quả để cập nhật lên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; đồng thời trả phí dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

Điều 16. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân sau khi hoàn thành việc thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính được quyền đánh giá việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước trên cơ sở xác thực bằng mã số hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá thông qua ý kiến của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau đây:

- a) Tổng thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.
- b) Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính.
- c) Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến).
- d) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến).
- đ) Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết thủ tục hành chính.
- e) Tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.
- e) Công khai các thủ tục hành chính.
- g) Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.
- h) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền.
- i) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

Điều 17. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Căn cứ trên yêu cầu nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân tra cứu mã số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính để thực hiện thanh toán trực tuyến thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đã được tích hợp với Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Căn cứ trên 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 tài

khoản của người nộp tiền để nộp nghĩa vụ tài chính vào ngân sách nhà nước thành công, các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thực hiện các bước tiếp theo trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, chỉ đạo, hướng dẫn việc triển khai thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo quy định.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Điều 19. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý, vận hành, bảo đảm cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh hoạt động thông suốt, liên thông, an toàn, ổn định.

2. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan liên quan triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

4. Cập nhật thông tin kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

5. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

6. Tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về tình hình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

7. Hằng năm lập, đề xuất kinh phí nâng cấp, duy trì Hệ thống thông tin giải

quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

Điều 20. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan công khai tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo Quy chế này.

2. Thực hiện thiết lập và cấu hình tài khoản thụ hưởng, phí, lệ phí của cơ quan, đơn vị để quản lý phí, lệ phí cho thủ tục hành chính xử lý tại cơ quan, đơn vị.

3. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của ngành, địa phương mình.

4. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương mình; đăng ký và theo dõi "Kênh Hành chính công tỉnh Điện Biên" trên ứng dụng mạng xã hội zalo (tại địa chỉ: <https://zalo.me/3452060380145890990>) để nhận được đầy đủ thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính và cài đặt, đăng ký tài khoản ứng dụng "Điện Biên Smart" để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, tra cứu hồ sơ thủ tục hành chính.

5. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo, thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh về Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp xử lý.

Điều 21. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Tổ chức đào tạo, hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

2. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo quy định; kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu.

3. Đảm bảo việc kết nối, tích hợp, liên thông, đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các cơ sở dữ liệu quốc gia, Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành Trung ương, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, phần mềm dùng chung và chuyên ngành khác theo quy định.

4. Thông báo bằng văn bản cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên trước khi tiến hành bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp, cập nhật phiên bản. Bảo đảm tính toàn vẹn cơ sở dữ liệu trước và sau bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp, cập nhật phiên bản mới.

5. Chính sửa, bổ sung các chức năng, tính năng kỹ thuật; khắc phục lỗi, sự cố (nếu có) của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo yêu cầu của Sở Thông tin và Truyền thông.

Điều 22. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo tài khoản được cấp để giải quyết nhiệm vụ được giao, thường xuyên đăng nhập, 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. Thay đổi mật khẩu tài khoản khi đăng nhập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên lần đầu tiên, khuyến khích thường xuyên thay đổi mật khẩu sử dụng của cá nhân để đảm bảo tính bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng. Trường hợp bị mất, bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho cơ quan quản lý hoặc Sở Thông tin và Truyền thông để kịp thời khắc phục.

Điều 23. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên, chỉ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

2. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Điều 24. Trách nhiệm thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc; các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế này cho phù hợp./.