



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NINH BÌNH**

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

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng

Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Ninh Bình

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 30 / 2019/QĐ-UBND, ngày 03 / 9 / 2019
của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

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

2. Đối tượng áp dụng

a) Các Sở, Ban, ngành của tỉnh; Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh; UBND cấp huyện, thành phố (đơn vị cấp huyện); UBND cấp xã, phường, thị trấn (đơn vị cấp xã) có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) (sau đây gọi là cơ quan có thẩm quyền).

b) Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại Điều a Khoản này (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

c) Các cơ quan, đơn vị có liên quan và các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi là tổ chức, cá nhân).

d) Tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

đ) Các cơ quan, đơn vị thuộc ngành dọc được giao giải quyết các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tại địa chỉ <http://dichvucong.ninhbinh.gov.vn/> và khuyến khích các cơ quan, đơn vị khác thực hiện giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thực hiện theo các nội dung tại Quy chế này.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Cổng Dịch vụ công tỉnh Ninh Bình* (sau đây viết tắt là Cổng dịch vụ công) là Cổng truy cập duy nhất, tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Ninh Bình trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. *Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Ninh Bình* (Sau đây viết tắt là Hệ thống một cửa điện tử) là Hệ thống thông tin có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại 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.

3. *Tài khoản người dùng* là tài khoản của cán bộ, công chức, viên chức tham gia xử lý, vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cơ quan thực hiện thủ tục hành chính và tài khoản của tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính. Đối với cán bộ, công chức tham gia xử lý, vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cơ quan thực hiện thủ tục hành chính được cấp một tài khoản riêng bao gồm tên đăng nhập (user name) và mật khẩu (password) để có quyền truy cập và sử dụng Hệ thống; đối với tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính thì tự đăng ký tài khoản và được cấp một tài khoản bao gồm tên đăng nhập (user name) và mật khẩu (password) để sử dụng Hệ thống.

4. *Nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công* là việc thực hiện nộp hồ sơ điện tử trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

5. *Dịch vụ công trực tuyến* là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng theo quy định tại Khoản 4 Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước.

a) *Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1* là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

b) *Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2* là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.

c) *Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3* là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

d) *Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4* là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

Điều 3. Tên miền truy cập Cổng Dịch vụ công

Cổng dịch vụ công tỉnh Ninh Bình có tên miền truy cập sau đây:
<http://dichvucong.ninhbinh.gov.vn>

Điều 4. Yêu cầu đối với Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Ninh Bình

Yêu cầu đối với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại Khoản 2 Điều 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm khi sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

Những hành vi bị nghiêm cấm khi sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Ninh Bình được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006 và Điều 9 Luật giao dịch điện tử ngày 29/11/2005.

Chương II

**QUẢN LÝ, VẬN HÀNH CỔNG DỊCH VỤ CÔNG
VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

Điều 6. Nguyên tắc chung trong quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, quản lý thông tin trên internet, pháp luật về sở hữu trí tuệ, báo chí, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định quản lý khác của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cũng như các quy định quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình.

2. Các thông tin được cung cấp trên Cổng dịch vụ công cần phải đúng, đủ, rõ ràng và kịp thời, cập nhật liên tục dựa trên các quy định hiện hành. Các thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện cho việc sử dụng; đảm bảo tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình xử lý.

3. Cổng dịch vụ công phải tích hợp, kết nối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh đã có và Hệ thống các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 do các Bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

4. Cổng dịch vụ công đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày trên mạng Internet; đồng thời bảo đảm thông tin và dịch vụ công trực tuyến luôn được cập nhật đầy đủ, chính xác, sẵn sàng, có thể truy cập mọi lúc.

Điều 7. Lưu trữ thông tin

Việc lưu trữ thông tin của Cổng dịch vụ công được thực hiện theo quy định pháp luật của Nhà nước về Lưu trữ và các quy định quản lý nhà nước khác có liên quan.

Điều 8. Xử lý sự cố

Trường hợp Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử xảy ra sự cố không thực hiện được các quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến, việc xử lý sự cố được thực hiện như sau:

1. Đơn vị quản lý Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử (Sở Thông tin và Truyền thông) có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân; cơ quan thực hiện thủ tục hành chính và cơ quan có liên quan, đồng thời khẩn trương phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý sự cố đưa Hệ thống vào hoạt động kịp thời.

2. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản, qua điện thoại hoặc thư điện tử theo thông tin đã đăng ký và hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thành các thủ tục hành chính đang thực hiện đúng theo quy định.

Chương III

KHAI THÁC, SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 9. Thông tin cung cấp trên Công dịch vụ công

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ:

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến chia theo 3 cấp chính quyền: cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

b) Danh mục các dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến và mức độ cung cấp dịch vụ của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính. Các dịch vụ được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng.

c) Tên mỗi dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến được đặt đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng được quy định trong danh mục thủ tục hành chính được công bố theo Quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

2. Thông tin, báo cáo thống kê về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Tổng hợp xử lý hồ sơ theo tháng, theo năm; số lượng hồ sơ đã tiếp nhận, số lượng hồ sơ đã giải quyết của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính; tổng hợp kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo tháng, theo năm của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, trong đó chia ra hồ sơ được giải quyết đúng hạn, hồ sơ giải quyết trễ hạn.

b) Thông tin, báo cáo thống kê số lượng hồ sơ thủ tục hành chính nộp trực tuyến, giao dịch qua mạng theo phương thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 10. Chức năng hỗ trợ trên Công dịch vụ công

1. Cổng dịch vụ công có chức năng hỗ trợ tìm kiếm, tra cứu thủ tục hành chính, thông tin về thủ tục hành chính, thông tin về hồ sơ và thực trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Chức năng hỏi đáp và tiếp nhận thông tin phản hồi: Cung cấp chức năng cho phép người sử dụng gửi câu hỏi, ý kiến trực tiếp đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý và tiếp nhận thông tin phản hồi từ các cơ quan, đơn vị đó.

3. Chức năng cung cấp dịch vụ bưu chính công ích: Cung cấp chức năng cho phép người sử dụng đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu nộp hồ sơ và nhận kết quả thủ tục hành chính qua đường bưu chính.

4. Chức năng cho phép người sử dụng đánh giá sự hài lòng về tiến độ, chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

5. Các chức năng khác theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều 9 của Quy chế này: Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm cập nhật, sửa đổi, bổ sung tên cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính theo quyết định của cấp có thẩm quyền trên cơ sở đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đối với đơn vị cấp tỉnh hoặc Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố đối với đơn vị cấp huyện, cấp xã. Thời hạn cập nhật không quá 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có yêu cầu bằng văn bản.

2. Đối với thông tin quy định tại Điểm b, Điểm c Khoản 1 Điều 9 của Quy chế này:

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có trách nhiệm cập nhật, sửa đổi, bổ sung danh mục, nội dung chi tiết các dịch vụ công, các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và mức độ của dịch vụ của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính theo Quyết định công bố của cấp có thẩm quyền trên cơ sở đề nghị của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

Thủ tục hành chính cấp tỉnh do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện; thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã do Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp huyện thực hiện.

b) Thời hạn cập nhật, sửa đổi, bổ sung thông tin không quá 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu bằng văn bản của cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

Cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm rà soát, gửi thông tin yêu cầu cập nhật cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố chậm nhất cùng thời điểm có hiệu lực thi hành của Quyết định công bố thủ tục hành chính của cấp có thẩm quyền.

3. Đối với thông tin quy định tại Khoản 2 Điều 9 của Quy chế này được cập nhật tự động thường xuyên, liên tục trên cơ sở dữ liệu của Cổng thông tin điện tử tỉnh và Hệ thống một cửa điện tử.

Điều 12. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Nguyên tắc chung cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Cơ quan cung cấp dịch vụ công có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật trong quá trình xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

b) Mỗi dịch vụ công trực tuyến được gắn liền với một thủ tục hành chính. Thủ tục hành chính cần phải được đơn giản hóa, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng; công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.

c) Các cơ quan cung cấp dịch vụ cần giải quyết các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhanh chóng, chính xác, thuận lợi, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân; tuyệt đối không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.

d) Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân.

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

2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công

a) Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm kiểm tra, cung cấp thông tin để đăng tải toàn bộ thông tin về các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quyết định phê duyệt của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (đảm bảo 100% thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến đạt mức độ 1, 2 theo quy định tại Khoản 4 Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước). Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ về kỹ thuật cho việc đăng tải lên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng thông tin điện tử của tỉnh phải có Danh mục các dịch vụ hành chính công và các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và nêu rõ mức độ của dịch vụ.

c) Việc chuyển đổi dịch vụ công từ mức độ 1, 2 lên mức độ 3, 4 theo lộ trình do Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh quy định và theo tình hình thực tế của các cơ quan, đơn vị.

Điều 13. Đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân cần đăng ký tài khoản để thực hiện dịch vụ công trực tuyến cần làm theo các bước sau:

a) Tổ chức, cá nhân nhập đầy đủ thông tin theo yêu cầu trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại địa chỉ <http://dichvucong.ninhbinh.gov.vn>. Sau đó hệ thống thông tin một cửa điện tử sẽ thông báo tài khoản truy nhập ban đầu qua thư điện tử (email) hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của tổ chức, cá nhân.

b) Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản được cấp để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã có tài khoản thì sử dụng tài khoản đó để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Những giấy tờ, thông tin liên quan đến tổ chức, cá nhân đã cung cấp một lần thành công trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, nếu còn giá trị sử dụng theo quy định thì không phải cung cấp lại khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến lần sau.

Điều 14. Khai báo thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến

1. Sau khi được cấp tài khoản tổ chức, cá nhân truy nhập Hệ thống thông tin một cửa điện tử lựa chọn thủ tục hành chính cần thực hiện khai báo thông tin và gửi nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3

a) Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc số hóa (scan) từ bản chính (không phải chứng thực) và chia thành từng tập tin (file) riêng biệt, gửi trực tuyến bằng tài khoản đã đăng ký sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Khi đến cơ quan nhận kết quả tổ chức, cá nhân sẽ ký mẫu đơn, tờ khai và đối chiếu giấy tờ có liên quan đã được gửi trực tuyến với bản gốc hoặc bản sao có chứng thực.

b) Thanh toán phí, lệ phí dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Được thực hiện trực tiếp tại cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

3. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4

a) Mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ kèm theo thực hiện gửi như mức độ 3 nhưng phải sử dụng chữ ký số; nếu chưa sử dụng chữ ký số thì ngoài việc gửi trực tuyến như mức độ 3 phải gửi kèm qua bưu điện (có ghi mã hồ sơ và hồ sơ có chứng thực của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền).

b) Thanh toán phí, lệ phí dịch vụ công mức độ 4 được thực hiện một trong các hình thức: Thực hiện thanh toán trực tuyến theo hướng dẫn trên hệ thống một cửa điện tử; qua dịch vụ bưu chính, ngân hàng... đến tài khoản của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 15. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến

1. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến được thực hiện khi có yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

2. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thông báo yêu cầu sửa đổi hoặc bổ sung thông tin hồ sơ cho tổ chức, cá nhân qua thư điện tử (email) hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của tổ chức, cá nhân.

Điều 16. Quy trình tiếp nhận, trả kết quả dịch vụ công trực tuyến

1. Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận phải có thông báo, 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 hoặc gửi đúng đến cơ quan có

thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho phòng chuyên môn xử lý.

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 ngày 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 của tỉnh.

3. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận cung cấp cho người nộp hồ sơ.

4. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 17. Thời gian tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả dịch vụ công trực tuyến

1. Thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

a) Thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định tại bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

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

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

2. Hình thức trả kết quả dịch vụ công trực tuyến

a) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 được thực hiện tại Trung tâm hành chính công; Bộ phận Một cửa các cấp; hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được thực hiện một trong các hình thức sau: trực tuyến qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử (<http://dichvucong.ninhbinh.gov.vn>), trực tiếp qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp lệ phí, nhưng cơ quan thực hiện thủ tục hành chính không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan thực hiện thủ tục hành

chính đó có trách nhiệm hoàn trả lệ phí mà tổ chức, cá nhân đã nộp; ngược lại, cơ quan đã giải quyết nhưng người yêu cầu không nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

Điều 18. Quy định về tiếp nhận, xử lý câu hỏi trên mục Hỏi – Đáp của cổng dịch vụ công.

1. Điều kiện để tổ chức, cá nhân được tham gia mục Hỏi – Đáp:

a) Không vi phạm những hành vi cấm khi tham gia Cổng dịch vụ công tỉnh Ninh Bình tại Điều 5 Quy chế này.

b) Đối với trường hợp tổ chức, cá nhân đặt câu hỏi không ghi hoặc ghi không đầy đủ, không rõ ràng địa chỉ liên hệ thì được coi là không đủ điều kiện để được tham gia mục Hỏi - Đáp.

2. Quy định đối với câu hỏi:

a) Câu hỏi quy định tại Quy chế này là những yêu cầu giải đáp của tổ chức, cá nhân trên mục Hỏi - Đáp về các quy định của pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của các ngành, cơ quan, đơn vị, địa phương; các cơ chế, chính sách; thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; tìm hiểu cơ hội đầu tư và các thông tin khác với mục tiêu tạo điều kiện tối đa để các tổ chức, cá nhân được đối thoại với các cơ quan nhà nước, đơn vị thuộc tỉnh.

b) Nguyên tắc đặt câu hỏi của tổ chức, cá nhân phải đảm bảo các điều kiện sau:

Câu hỏi của tổ chức, cá nhân đưa lên 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.

Đối với người hỏi là tổ chức phải ghi rõ họ và tên, chức vụ người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền hỏi; số điện thoại; số quyết định (hoặc giấy phép, giấy chứng nhận) thành lập tổ chức; địa chỉ trụ sở chính của tổ chức.

Đối với người hỏi 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 nơi đang sinh sống, học tập, làm việc.

3. Quy định đối với câu trả lời

a) Câu trả lời ghi rõ các thông tin về cơ quan, đơn vị, cá nhân đại diện trả lời, cụ thể: Ghi rõ tên cơ quan, đơn vị trả lời; họ và tên, chức vụ, điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử của lãnh đạo cơ quan, đơn vị hoặc của người được người đứng đầu cơ quan, đơn vị ủy quyền trả lời.

b) Nội dung câu trả lời cần ngắn gọn, đúng trọng tâm câu hỏi; ghi chính xác số, ký hiệu, trích yếu, ngày tháng năm, tên cơ quan ban hành văn bản quy phạm pháp luật được sử dụng để trả lời.

4. Mục Hỏi - Đáp trên Cổng dịch vụ công không tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến quy định về việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân. Việc hỏi của tổ chức, cá nhân và việc trả lời của các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh theo Quy chế này không bị điều chỉnh bởi Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết đơn thư phản ánh, kiến nghị. Câu trả lời của các cơ

quan, đơn vị chỉ có giá trị tham khảo, không phải là cơ sở pháp lý để giải quyết các quan hệ dân sự, kinh tế và các quan hệ pháp luật khác.

5. Tiếp nhận, xử lý câu hỏi và thực hiện việc trả lời

a) Việc tiếp nhận câu hỏi trên mục Hỏi - Đáp được thực hiện 24/24h vào tất cả các ngày trong tuần. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu đặt câu hỏi, yêu cầu giải đáp những vấn đề cần quan tâm quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 18 Quy chế này truy cập vào mục Hỏi - Đáp trên Cổng dịch vụ công và thực hiện theo hướng dẫn để gửi câu hỏi đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trả lời.

b) Quy trình tiếp nhận, xử lý câu hỏi của tổ chức, cá nhân:

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm làm đầu mối tiếp nhận câu hỏi của tổ chức, cá nhân gửi đến. Sau khi tiếp nhận câu hỏi, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh rà soát nội dung, phân loại câu hỏi chuyển đến cơ quan, đơn vị có đúng thẩm quyền trả lời đối với những câu hỏi có nội dung theo quy định tại Khoản 2 Điều 18 Quy chế này, đồng thời gửi tin nhắn thông báo đến người phụ trách theo dõi mục Hỏi - Đáp của cơ quan, đơn vị được chuyển câu hỏi.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm phản hồi ngay với tổ chức, cá nhân về việc không tiếp nhận, xử lý đối với nội dung yêu cầu của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Khoản 4 Điều 18 Quy chế này.

Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả lời câu hỏi theo chức năng, nhiệm vụ được giao và phải chịu trách nhiệm về nội dung câu trả lời đó. Thời hạn trả lời kể từ khi tiếp nhận câu hỏi chậm nhất 03 (ba) ngày làm việc đối với các câu hỏi thuộc phạm vi, lĩnh vực hoạt động, thẩm quyền giải quyết của cơ quan; chậm nhất 05 (năm) ngày làm việc đối với những câu hỏi cần sự phối hợp liên ngành để trả lời. Trường hợp đặc biệt, thời gian trả lời tối đa không quá 10 ngày làm việc, nhưng phải có thông tin phản hồi lại với tổ chức, cá nhân.

Đối với câu hỏi chuyển đến không thuộc phạm vi, lĩnh vực hoạt động, thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì chậm nhất 04 (bốn) giờ đồng hồ kể từ khi tiếp nhận phải chuyển trả lại cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để xử lý.

Trường hợp câu trả lời chưa đáp ứng được yêu cầu, tổ chức, cá nhân có thể hỏi bổ sung.

c) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm chủ trì điều phối câu hỏi của tổ chức, cá nhân; đồng thời theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện của các cơ quan, đơn vị đảm bảo theo quy định tại Quy chế này.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành liên kết, tích hợp các dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử vào Cổng thông tin điện tử của tỉnh và các Cổng thông tin điện tử thành phần của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Điều 20. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, tổ chức thực hiện theo yêu cầu của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Xây dựng, cung cấp dịch vụ công mức độ 3, 4 theo lộ trình quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan kiểm thử các chức năng của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử (phiên bản nâng cấp) trước khi cập nhật và thông báo các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính sử dụng.

3. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật và sử dụng cho các cơ quan, đơn vị thực hiện việc đăng tải, cập nhật thủ tục hành chính của đơn vị lên Cổng Dịch vụ công (Hệ thống thông tin một cửa điện tử) của tỉnh.

4. Chỉ đạo các cơ quan báo chí, truyền thông trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh 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.

5. Bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Bảo đảm cho Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh hoạt động an toàn, ổn định, liên tục.

6. Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp giữa các phần mềm giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành do các Bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị tại tỉnh với Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

7. Hàng năm có kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử đảm bảo đáp ứng yêu cầu chung; dựa trên tình hình thực tế nghiên cứu đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh các phương án để phát triển Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử cho phù hợp.

8. Tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả Quy chế này. Đồng thời, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh về tình hình thực hiện nội dung Quy chế khi có yêu cầu.

Điều 21. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan đơn vị

Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Báo cáo tình hình thực hiện Quy chế, xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cho năm liên kế sau, gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 22. Trách nhiệm của Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa của các cơ quan

1. Tổ chức đánh giá chất lượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử để cung cấp, giải quyết dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 theo đúng Danh mục các thủ tục hành chính đã đăng ký.

3. Giám sát hoặc thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ nộp trực tuyến hoặc hồ sơ nộp trực tiếp đối với các thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 theo Điều 12 của Quy chế này.

a) Kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ gửi đến qua hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng theo quy định thì gửi thông báo điện tử hướng dẫn và yêu cầu cá nhân, tổ chức 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 lệ phí khi đến nhận kết quả.

d) Kể từ khi nhận được hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, phải chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn giải quyết theo quy định tại Điều 18, Nghị định 61/2018/ NĐ-CP.

4. Tiếp nhận thông tin, đề xuất, kiến nghị của tổ chức cá nhân về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến; trực tiếp hướng dẫn, tuyên truyền các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 bằng nhiều hình thức như: điện thoại, thư điện tử hoặc khi cá nhân, tổ chức đến thực hiện các thủ tục hành chính trực tiếp.

Điều 23. Trách nhiệm thủ trưởng cơ quan thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Thực hiện tốt các nội dung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Quy chế này.

2. Xây dựng quy trình nội bộ về giải quyết thủ tục hành chính được đăng ký trực tuyến thuộc chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan mình, phù hợp với quy trình chung, trình UBND tỉnh phê duyệt ban hành.

3. 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, thư điện tử của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan.

4. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật dịch vụ công trực tuyến và thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa điện tử lên Hệ thống kịp thời khi có sự thay đổi, đảm bảo dịch vụ công trực tuyến hoạt động thông suốt.

5. Bố trí cán bộ, công chức thường xuyên theo dõi, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ điện tử do cá nhân, tổ chức đăng ký dịch vụ công trực tuyến.

6. Khuyến khích cán bộ, công chức sử dụng chữ ký số trên các tệp điện tử phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 24. Trách nhiệm của cán bộ, công chức được cấp tài khoản người dùng

1. Phải thường xuyên đăng nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi, giải quyết hồ sơ đăng ký trực tuyến của các tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định và có hiệu quả.

2. Phải thay đổi mật khẩu tài khoản khi đăng nhập Hệ thống thông tin một cửa điện tử lần đầu tiên, khuyến khích thường xuyên thay đổi mật khẩu sử dụng Hệ thống thông tin 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 Hệ thống thông tin một cửa điện tử, 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 lộ mật khẩu, người sử dụng cần phải thay đổi ngay mật khẩu hoặc báo ngay cho bộ phận phụ trách về Công nghệ thông tin của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính để kịp thời khắc phục.

4. Khi phát hiện cá nhân, tổ chức sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử không đúng mục đích, tập tin đính kèm có các phần mềm độc hại chứa virus, mã độc, cần phải kịp thời báo cáo Thủ trưởng cơ quan thực hiện thủ tục hành chính xử lý hoặc phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông để xử lý kịp thời.

Điều 25. Trách nhiệm của bộ phận chuyên môn của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính

1. Kiểm tra nội dung hồ sơ do cán bộ, công chức tại Trung tâm hành chính công; Bộ phận Một cửa; và được chuyển đến qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử, để xử lý, giải quyết theo Điều 11 của Quy chế này.

2. Hướng dẫn, tuyên truyền các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 26. Trách nhiệm của bộ phận phụ trách về Công nghệ thông tin của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính

1. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và đơn vị có liên quan quản trị Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị; khắc phục sự cố kịp thời.

2. Hỗ trợ cán bộ, công chức trong cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

3. Phối hợp với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các phòng chuyên môn thực hiện cấu hình (tin học hóa) quy trình thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử; thường xuyên rà soát cập nhật, sửa đổi, bổ sung các dịch vụ công trực tuyến tương ứng với bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố.

4. Thực hiện các thống kê, báo cáo định kỳ, đột xuất về việc sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

5. Hướng dẫn, tuyên truyền các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

Điều 27. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Đăng ký, kê khai các thông tin chính xác; tự chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin cung cấp, đăng ký, kê khai của mình.

2. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính và nộp lệ phí đúng theo quy định.

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

Điều 28. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có những vấn đề vướng mắc, cần sửa đổi, bổ sung thì các cơ quan, tổ chức và cá nhân kịp thời phản ánh bằng văn bản về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo, đề xuất UBND tỉnh xem xét, quyết định. /

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



Ký bởi: Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình
Cơ quan: Tỉnh Ninh Bình
Thời gian ký: 03/09/2019 16:11:04

Tông Quang Thìn