

Số: /2024/QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Nam

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

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 An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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; 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 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số; Nghị định 48/2024/NĐ-CP ngày 09 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;

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

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

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 01/2018/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; 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 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính 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 tại Tờ trình số 161/TTr-STTTT ngày 20 tháng 6 năm 2024.

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 Quảng Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2024 và thay thế Quyết định số 24/2020/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND, UBNDTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh;
- Lưu: VT, NCKS (2).

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

Hồ Quang Bửu

QUY CHẾ

Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày tháng 6
năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Nam được tạo thành trên cơ sở Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Những nội dung liên quan đến hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Nam không quy định tại Quy chế này thực hiện theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ Về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; 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.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã; các cơ quan Trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc và Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Nam có sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp được thuê tham gia thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

3. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cung cấp giải pháp, xây dựng, phát triển, nâng cấp, mở rộng, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Các ngân hàng, tổ chức trung gian thanh toán đảm bảo điều kiện kết nối thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Tuân thủ các nguyên tắc, yêu cầu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP 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.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được tổ chức, quản lý theo mô hình tập trung. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, 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, đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

3. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định của pháp luật. 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.

4. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được kết nối thông suốt và liên tục để chia sẻ, tích hợp dữ liệu với Cổng dịch vụ công quốc gia, bảo đảm vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

Điều 4. Tài khoản đăng nhập và Kho dữ liệu dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Tài khoản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh sử dụng tài khoản định danh điện tử (sau đây được gọi là: tài khoản VNeID) được quy định tại 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, đồng bộ với hệ thống đăng nhập trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản VNeID được cấp quyền vận hành, khai thác, sử dụng hệ thống để thực hiện giao dịch trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 11, Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 10 tháng 11 năm 2021 Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công quốc gia và quy định về xác thực với danh tính điện tử.

3. Tổ chức, cá nhân đã đăng ký tài khoản đúng quy định được cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

Chương II

THÔNG TIN CUNG CẤP TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH

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

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 công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

b) Danh mục và nội dung thủ tục hành chính; Danh mục dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ: Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ.

2. Cung cấp thông tin thông kê, tổng hợp về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị đầu mối giải quyết thủ tục hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính thực hiện thủ tục hành chính.

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. Các thông tin khác có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan Trung ương và địa phương.

7. Cung cấp kho dữ liệu hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

8. Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; câu hỏi tham vấn, khảo sát.

9. Thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; số điện thoại của Bộ phận Một cửa các cấp.

10. Các thông tin khác khác được Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao liên quan đến hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 6. Cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 5 của Quy chế này: Trong thời hạn năm ngày (05 ngày) làm việc kể từ ngày nhận được quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan có trách nhiệm cung cấp các nội dung cụ thể và quy trình nội bộ giải quyết của từng thủ tục hành chính gửi Sở Thông tin và Truyền thông để cập nhật, đăng tải, thiết lập lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định.

2. Đối với thông tin quy định tại các khoản 2, khoản 3, khoản 4, khoản 5, khoản 6, khoản 8, khoản 9 Điều 5 của Quy chế này được cập nhật thường xuyên, liên tục trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan được giao nhiệm vụ về kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Các sở, ban, ngành và địa phương có liên quan đến việc cung cấp thông tin thủ tục hành chính tại khoản 1 Điều 5 của Quy chế này có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra chất lượng nội dung dữ liệu thủ tục hành chính cập nhật, quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và kịp thời kiến nghị Sở Thông tin và Truyền thông, cơ quan liên quan cập nhật lại trong trường hợp nội dung dữ liệu thủ tục hành chính chưa thống nhất, phù hợp quy định pháp luật.

Chương III

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

Điều 7. Nộp, bổ sung hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để gửi hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận.

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

3. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh bằng cách:

a) Cấp bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, tài liệu theo quy định tại Điều 10 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

b) Số hóa sang dữ liệu điện tử theo điểm c khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

4. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện khi có sự thay đổi của hồ sơ hoặc theo yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính được thực hiện thông qua việc sửa đổi, bổ sung trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải quyết

thủ tục hành chính tỉnh và thực hiện theo Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 8. Tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

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

a) Đối với hồ sơ nộp trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, công chức, viên chức, người lao động được phân công tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận và yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ trực tuyến của người nộp trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp.

b) Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 7 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

d) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật, việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Giải quyết hồ sơ

a) Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và quy định khác có liên quan của cơ quan có thẩm quyền.

b) Việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và khoản 2 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

3. Trả kết quả

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4 Điều 20 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung tại khoản 10 Điều 1 và khoản 1 Điều 2 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được chuyển đổi từ bản giấy sang điện tử phải đáp ứng các yêu cầu theo khoản 3 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và có giá trị như văn bản giấy trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

4. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được số hóa và lưu kết quả theo quy định tại Điều 11, 12 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, được đồng bộ dữ liệu sang Kho dữ liệu số hóa của tỉnh.

b) Phương thức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ giấy sang điện tử đáp ứng theo khoản 2 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các Điều 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, đồng thời phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Thanh toán nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức, người tiếp nhận hồ sơ và đơn vị được ủy quyền thu hộ phí, lệ phí thực hiện việc thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

2. Các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh được kết nối và sử dụng nền tảng thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia để thực hiện việc thu phí, lệ phí trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

3. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm cung cấp tài khoản thụ hưởng đối với các thủ tục hành chính có thu phí, lệ phí để hoàn thiện cấu hình vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Quy trình thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Chương V Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và các quy định tại liên quan tại Quy chế này.

Điều 10. Lưu trữ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính điện tử

1. Trách nhiệm lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ Nội vụ.

2. Thành phần, định dạng hồ sơ thủ tục hành chính điện tử nộp lưu thực hiện theo quy định tại Điều 3, Điều 4, Điều 5 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 và các văn bản hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

3. Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ.

4. Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 11. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tại địa chỉ <https://dichvucong.quangnam.gov.vn> hoặc Cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh chia sẻ dữ liệu hồ sơ phục vụ khai thác thông qua các ứng dụng dùng chung của tỉnh như: Hệ thống Kiosk điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp; Ứng dụng Smart Quảng Nam trên điện thoại thông minh; Nhắn tin tra cứu SMS bằng mã số hồ sơ; Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam.

Điều 12. Xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Thông tin phản ánh, kiến nghị được xử lý thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được tích hợp với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Chương VI Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Điều 13. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của các sở, ban, ngành, địa phương được thực hiện tự động thông qua việc đồng bộ, tích hợp dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh lên Cổng dịch vụ công quốc gia, dữ liệu của Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, dữ liệu báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia...

2. Tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và 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.

3. Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến là căn cứ sử dụng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương và được công bố, công khai định kỳ hàng tháng, hàng năm theo quy định.

Điều 14. Hỗ trợ kỹ thuật và xử lý sự cố

1. Sở Thông tin và Truyền thông là đầu mối tiếp nhận, xử lý sự cố hoặc yêu cầu hỗ trợ trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Trường hợp phát hiện sự cố mất an toàn, an ninh thông tin đối với hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, đơn vị được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành hệ thống có trách nhiệm báo cáo về Sở Thông tin và Truyền thông để xử lý hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cho tạm dừng Hệ thống để khắc phục sự cố.

Chương IV

NÂNG CẤP, MỞ RỘNG VÀ QUẢN LÝ TÀI KHOẢN TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH

Điều 15. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thường xuyên được nâng cấp, mở rộng để đáp ứng với các quy định của pháp luật hiện hành và để giải quyết các yêu cầu thực tiễn của địa phương trong quá trình sử dụng Hệ thống tại địa phương.

2. Chức năng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đảm bảo quy định tại 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.

3. Việc nâng cấp, mở rộng hệ thống phải đảm bảo an toàn, toàn vẹn dữ liệu đảm bảo tính liên tục trong khai thác, sử dụng hệ thống.

4. Các phần mềm chuyên ngành có nghiệp vụ kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu theo quy định tại Nghị định 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước.

5. Thiết bị, phần mềm ứng dụng cho Bộ phận Một cửa phải đảm bảo tương thích, kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh nhằm phát huy đầy đủ các tính năng của thiết bị, phần mềm.

Điều 16. Quản lý sử dụng tài khoản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Người sử dụng tài khoản có chức năng quản trị thuộc các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm phân quyền thống kê, trích xuất các loại báo cáo; quản trị, quản lý thông tin khác theo quy định thuộc phạm vi quản lý.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh được giao tài khoản quản trị có chức năng xử lý nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, xử lý thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

3. Công an tỉnh được giao tài khoản có chức năng quản lý, quản trị, phân quyền và theo dõi, thống kê tình hình khai thác, sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm tổ chức bàn giao, cấp tài khoản theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều này.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra việc thực hiện các quy định của Quy chế này đối với các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh, phát hiện và xử lý các vi phạm theo thẩm quyền.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh bảo mật, an toàn, thông suốt. Chịu trách nhiệm về kết quả, chất lượng hoạt động của của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo Quy chế này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành; tổ chức đánh giá, giao đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và định kỳ kiểm tra, giám sát công tác quản lý, vận hành hệ thống theo đúng quy định.

3. Thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. 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 các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan.

5. Xây dựng dự toán kinh phí trình Ủy ban nhân dân tỉnh để duy trì hoạt động, nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị trong tỉnh: rà soát và kịp thời tham mưu cấp có thẩm quyền điều

chỉnh các quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị cho phù hợp với các quy định hiện hành của Trung ương.

2. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong kết nối, tích hợp thông tin, công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính; công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; đánh giá kết quả vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

3. Chủ trì theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra, tổng hợp, đánh giá kết quả triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tiến độ xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và báo cáo theo đúng quy định.

Điều 19. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để triển khai, quản lý và duy trì có hiệu quả hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 20. Trách nhiệm của đơn vị được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành và duy trì hoạt động thường xuyên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

1. Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24 giờ trong ngày; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu; đảm bảo việc kết nối, tích hợp, liên thông, đồng bộ dữ liệu với các Hệ thống thông tin do Trung ương, các bộ ngành khi có yêu cầu.

2. Tổng hợp thông tin, ý kiến góp ý của các đơn vị để đề xuất hiệu chỉnh, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

3. Triển khai thiết kế biểu mẫu điện tử thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo kết quả rà soát, xây dựng biểu mẫu điện tử của các cơ quan, đơn vị.

4. Định kỳ hằng năm dự trù kinh phí gửi Sở Thông tin và Truyền thông trình cấp có thẩm quyền phê duyệt để triển khai, quản lý và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 21. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

1. Chủ trì ban hành Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính; Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực quản lý.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo Quy chế này; thường xuyên rà soát, đánh giá, nâng cao hiệu

quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

3. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh 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.

4. Tổ chức quản lý, sử dụng tài khoản được cấp cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của cơ quan, đơn vị đảm bảo bảo mật, an toàn thông tin; khai thác và sử dụng các dữ liệu, dịch vụ trên hệ thống theo đúng thẩm quyền, đảm bảo bảo mật dữ liệu cá nhân theo quy định.

5. Thông tin, tuyên truyền về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương mình.

6. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát tình hình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để kịp thời phát hiện và giải quyết các vấn đề vướng mắc, tồn tại để đảm bảo thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kiểm tra, rà soát các nội dung của thủ tục hành chính và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương khi có sự thay đổi để phối hợp cập nhật kịp thời trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

7. Thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh về Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp khắc phục, xử lý.

8. Thực hiện báo cáo về kết quả ứng dụng, khó khăn, vướng mắc và ý kiến góp ý về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

9. Tổ chức lập hồ sơ, thu thập, quản lý, bảo quản và sử dụng hồ sơ thủ tục hành chính, bao gồm cả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử theo đúng quy định của pháp luật, phục vụ công tác khai thác, sử dụng hồ sơ thủ tục hành chính điện tử đã nộp lưu theo quy định của Luật Lưu trữ năm 2011 và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Điều 22. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký và sử dụng tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Quản lý tài khoản, chữ ký số, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp mật khẩu bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các thông tin, nội dung đã cung cấp khi sử dụng dịch vụ và các tiện ích trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

3. Chịu trách nhiệm quản lý, khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

4. Trường hợp sử dụng lại các thông tin, nội dung trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để đăng tải trên các phương tiện truyền thông phải thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 23. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Bố trí nguồn lực hỗ trợ các đơn vị trong quá trình vận hành, sử dụng hệ thống; đảm bảo việc kết nối, tích hợp, liên thông, đồng bộ dữ liệu với các Hệ thống thông tin do Trung ương, các bộ ngành triển khai theo yêu cầu; khi hệ thống có sự cố phải kịp thời khắc phục, xử lý, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, liên tục.

2. Kịp thời triển khai nâng cấp, mở rộng hệ thống để đáp ứng đầy đủ các chức năng theo quy định tại Điều 15 Quy chế này.

Điều 24. Điều khoản thi hành

1. Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn để áp dụng thực hiện tại Quy chế này có sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo các văn bản được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế đó.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu gặp vấn đề khó khăn, vướng mắc, bất cập, phát sinh, đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh bằng văn bản về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.