

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 03/2018/QĐ-UBND

Phú Yên, ngày 31 tháng 01 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh Phú Yên

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;

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

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc Cổng Thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 80/2014/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định thí điểm về thuê dịch vụ công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 71/TTr-STTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh Phú Yên”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 12 tháng 02 năm 2018.

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 và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

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

Phan Đình Phùng

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

**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 trực tuyến
và hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh Phú Yên**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 03/2018/QĐ-UBND
ngày 31 tháng 01 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh Phú Yên.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với các sở, ban, ngành cấp tỉnh; các đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là cơ quan thực hiện thủ tục hành chính); các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có liên quan tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống một cửa điện tử liên thông là hệ thống thông tin bao gồm phần mềm một cửa điện tử, hệ thống tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ hành chính, các trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền phục vụ triển khai, sử dụng, vận hành phần mềm một cửa điện tử tại các cơ quan đơn vị trên địa bàn tỉnh.

2. Phần mềm một cửa điện tử là một ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” được quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

3. Hệ thống tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ hành chính là hệ thống thông tin phục vụ việc tra cứu thông tin về tình trạng hồ sơ hành chính của tổ chức, cá nhân; đồng thời phục vụ công tác theo dõi, chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các cơ

quan, đơn vị có liên quan thông qua cổng dịch vụ công trực tuyến, máy tra cứu hồ sơ (kiosk), phần mềm tra cứu hồ sơ qua tin nhắn (SMS) điện thoại hoặc các hình thức phù hợp khác.

4. Dịch vụ công trực tuyến là cung cấp các dịch vụ hành chính công trực tuyến 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.

5. Cổng dịch vụ công trực tuyến là điểm truy cập tập trung, duy nhất để tích hợp các dịch vụ công trực tuyến.

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

1. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng.

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

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

4. Các cơ quan phải cung cấp dịch vụ công trực tuyến chính xác, thuận tiện, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.

5. Phải bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

6. Cổng dịch vụ công trực tuyến phải tích hợp, kết nối với các hệ thống một cửa điện tử liên thông đã có và hệ thống các dịch vụ công mức 3, 4 của các bộ, ngành đã triển khai tại các đơn vị. Cổng dịch vụ công trực tuyến đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24/24 giờ hàng ngày trên mạng Internet.

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

1. Cản trở việc lựa chọn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2. Cản trở hoặc ngăn cản trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu.

3. Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ thông điệp dữ liệu.

4. Tạo ra hoặc phát tán chương trình phần mềm làm rối loạn, thay đổi, phá hoại hệ thống điều hành hoặc có hành vi khác nhằm phá hoại hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

5. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 6. Các yêu cầu chung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến:

Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính cung cấp thông tin về dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 1, Điều 18 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.

2. Trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 1, Điều 19 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.

Điều 7. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Địa chỉ truy cập vào cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Phú Yên: congkichvucong.phuyen.gov.vn

2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến thì truy cập vào địa chỉ quy định tại khoản 1 Điều này để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ.

Điều 8. Hồ sơ thủ tục và thanh toán lệ phí (nếu có) khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3:

a) Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc scan từ bản chính (không phải chứng thực) gửi đính kèm với dịch vụ công đã chọn.

b) 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;

c) Thanh toán lệ phí (nếu có) dịch vụ công mức độ 3 tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4:

a) Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc scan từ bản chính (không phải chứng thực) gửi đính kèm với dịch vụ công đã chọn.

b) Thanh toán lệ phí (nếu có) dịch vụ công mức độ 4 được thực hiện qua mạng theo hướng dẫn trên hệ thống.

Điều 9. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả đối với hồ sơ nộp trực tuyến

1. Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến:

a) Thời gian thụ lý 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 công bố. 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;

b) Khuyến khích các cơ quan thực hiện 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:

a) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Được thực hiện trực tiếp tại cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;

b) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Được thực hiện theo một trong các hình thức: Trả trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích đến cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp phí, lệ phí (nếu có) 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 phí, lệ phí mà tổ chức, cá nhân đã nộp.

Trường hợp cơ quan đã giải quyết nhưng người yêu cầu không nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

Chương III

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ LIÊN THÔNG

Điều 10. Nguyên tắc quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử liên thông

1. Hệ thống một cửa điện tử liên thông triển khai tại các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính bắt buộc phải đảm bảo khả năng đồng bộ, liên thông dữ liệu trong hệ thống chung của tỉnh.

2. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên hệ thống.

3. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực được triển khai trên hệ thống để tổ chức thực hiện.

4. Hệ thống phải đáp ứng việc cập nhật hàng ngày tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của từng đơn vị cụ thể lên Cổng thông tin điện tử Chính phủ, Cổng dịch vụ công quốc gia và hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

Điều 11. Các yêu cầu chung của hệ thống một cửa điện tử liên thông

1. Hệ thống một cửa điện tử liên thông phải đảm bảo có tính năng thực hiện quy trình cơ chế một cửa điện tử liên thông theo quy định tại Điều 6, Điều 7 của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

2. Diện tích, trang thiết bị làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 9 của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

3. Bố trí công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định tại Điều 10 của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

Điều 12. Tổ chức hệ thống một cửa điện tử liên thông

1. Hệ thống một cửa điện tử liên thông triển khai tại các cơ quan để thực hiện thủ tục hành chính được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung, hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu được cài đặt và lưu trữ tập trung.

2. Hệ thống một cửa điện tử liên thông được vận hành trên môi trường mạng, dữ liệu được liên thông, luân chuyển khép kín từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đến các phòng ban chuyên môn trong hệ thống một cửa điện tử của một cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các tổ chức, cơ quan thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 8 của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg

ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

4. Các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp trực tuyến trên hệ thống theo quy định tại Điều 7 và Điều 8 của Quy chế này.

Điều 13. Tra cứu tình trạng hồ sơ

1. Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ hành chính của tỉnh bao gồm:

a) Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: congkichvucong.phuyen.gov.vn.

b) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS) điện thoại.

c) Tra cứu trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

2. Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ hành chính trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến từ các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hành chính bằng cách nhập mã số hồ sơ (in sẵn trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 14. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc công khai thủ tục hành chính trên hệ thống của các cơ quan nhà nước theo đúng quy định.

Điều 15. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Phú Yên và hệ thống một cửa điện tử liên thông, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo đường truyền kết nối thông suốt phục vụ tốt việc vận hành hệ thống hoạt động ổn định 24/24 giờ hàng ngày trên mạng Internet.

2. Tham mưu kế hoạch chỉnh sửa, nâng cấp hệ thống đảm bảo tính ổn định nhằm đáp ứng nhu cầu công việc của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

3. Tổ chức chỉ đạo tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên cổng thông tin điện tử về các hoạt động và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống.

4. Tổng hợp các vướng mắc liên quan đến hệ thống và các đề nghị nâng cấp, sửa đổi hệ thống, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo.

5. Hàng năm, căn cứ vào nhu cầu của các cơ quan, đơn vị, xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp hệ thống và hạ tầng kỹ thuật liên quan đến công tác triển khai, nhân rộng hệ thống cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

6. Phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ quản trị, vận hành hệ thống; thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc, hỗ trợ cán bộ, công chức và các tổ chức, cá nhân trong quá trình tương tác, sử dụng hệ thống kịp thời; định kỳ trích xuất dữ liệu và lưu trữ dữ liệu về tình hình tiếp nhận, xử lý hồ sơ của các cơ quan, đơn vị; báo cáo, đề xuất các biện pháp đảm bảo an toàn thông tin để hệ thống hoạt động hiệu quả.

Điều 16. Sở Nội vụ

1. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính được triển khai hệ thống đưa vào ứng dụng hiệu quả.

2. Đưa nội dung ứng dụng hệ thống vào các tiêu chí về cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

Điều 17. 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 và duy trì hoạt động có hiệu quả hệ thống của tỉnh.

Điều 18. Các cơ quan nhà nước trong việc quản lý, sử dụng hệ thống

1. Căn cứ vào Quy chế này và các quy định có liên quan, các cơ quan, đơn vị phải nghiêm yết công khai quy trình nộp hồ sơ, giải quyết hồ sơ trực tuyến và một cửa điện tử liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên hệ thống đúng quy định.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo cán bộ, công chức ứng dụng hệ thống vào xử lý công việc. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ hành chính tại cơ quan, đơn vị thông qua hệ thống nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

3. Đảm bảo tất cả các hồ sơ hành chính của các tổ chức, cá nhân được tiếp nhận và giải quyết thông qua hệ thống theo đúng quy định.

4. Thường xuyên rà soát các quy trình thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị khi có sửa đổi, bổ sung các quy trình thủ tục hành chính phải cập nhật kịp thời lên hệ thống phục vụ tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng đúng quy định.

5. Quản lý và bảo vệ thông tin của các tổ chức, cá nhân bao gồm: Thông tin tài khoản đăng ký, thông tin hồ sơ; chỉ được phép cung cấp, chia sẻ cho bên thứ ba có thẩm quyền trong trường hợp pháp luật có quy định hoặc có sự đồng ý của tổ chức, cá nhân đó.

6. Tại trụ sở, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải niêm yết hướng dẫn, quy trình nộp hồ sơ trực tuyến. Thường xuyên tuyên truyền, giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị để các tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng.

7. Hằng năm, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho năm liền kề tiếp theo, gửi về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để tổng hợp, báo cáo và xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp, gửi Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét quyết định.

Điều 19. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua hệ thống

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

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

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

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

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

Điều 20. Các bộ phận chuyên môn của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ hợp lệ, đầy đủ:

a) Giải quyết hồ sơ theo nhiệm vụ, quyền hạn phù hợp với quy trình chung về giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan;

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

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

3. Đối với những hồ sơ hợp lệ, đầy đủ đã tiếp nhận nhưng giải quyết chậm thời gian so với quy định phải báo cáo lãnh đạo lý do chậm trễ, gửi văn bản xin lỗi đến các tổ chức, cá nhân liên quan biết theo quy định.

Điều 21. Công chức, viên chức sử dụng hệ thống

1. Sử dụng hệ thống trong việc tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đối với tất cả các hồ sơ thủ tục hành chính theo đúng quy định.

2. Quản lý tài khoản đã được cấp để thực hiện nhiệm vụ đúng quy trình, thời gian theo quy định; bảo mật thông tin tài khoản của cá nhân, thông tin của hệ thống và thông tin của các tổ chức, cá nhân.

3. Nghiêm cấm hành vi phát tán virus, mã độc hoặc gây cản trở hoạt động, làm ảnh hưởng đến hệ thống dưới mọi hình thức.

4. Công chức, viên chức chuyên trách công nghệ thông tin của đơn vị có trách nhiệm đầu mối thông tin hỗ trợ kỹ thuật, theo dõi tình hình sử dụng hệ thống của đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao; hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức sử dụng hệ thống tại đơn vị đảm bảo vận hành hiệu quả.

5. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông (đầu mối là cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh) để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, khắc phục sự cố (nếu có).

Điều 22. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc sử dụng hệ thống

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả trực tuyến thông qua hệ thống cổng dịch vụ công của tỉnh (có thể tải các mẫu đơn, mẫu tờ khai và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu); hoặc trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định tại Điều 6 của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

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

3. Tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hành chính theo quy định tại Điều 13 của Quy chế này.

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

Điều 23. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, hạ tầng

1. Cung cấp hệ thống máy chủ, đường truyền, thiết bị bảo mật, phần mềm cung cấp dịch vụ công trực tuyến và một cửa điện tử liên thông đảm bảo chất lượng.

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

3. Vận hành, quản trị hệ thống, đảm bảo an toàn thông tin và hoạt động ổn định 24/24 giờ trên mạng Internet; bố trí nguồn lực hỗ trợ các đơn vị trong quá trình vận hành, sử dụng (nếu có yêu cầu); khi hệ thống có sự cố phải kịp thời khắc phục, xử lý.

Chương V

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ LIÊN THÔNG

Điều 24. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử công vụ, số điện thoại trên hệ thống để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông.

2. Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính bằng các hình thức sau:

- a) Thông qua hộp thư điện tử;
- b) Thông qua số điện thoại trên hệ thống;
- c) Thông qua chuyên mục “Hỏi đáp” trên hệ thống;
- d) Gửi trực tiếp bằng văn bản.

Điều 25. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Đối với phản ánh, kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân, trong thời gian 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 26. Chế độ báo cáo

1. Theo định kỳ 06 (sáu) tháng, Sở Thông tin và Truyền có trách nhiệm báo cáo cho Ủy ban nhân dân tỉnh về:

a) Tình hình thực hiện công dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh Phú Yên của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;

b) Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Định kỳ, trước ngày 30/6 và 30/11 hàng năm, cơ quan thực hiện thủ tục hành chính báo cáo tình hình thực hiện cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông, tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến, gửi Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 27. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh; các cơ quan, đơn vị kịp thời 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 cho phù hợp./.

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

Phan Đình Phùng