

UBND TỈNH QUẢNG TRỊ  
**SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập-Tự do-Hạnh phúc

Quảng Trị, ngày tháng năm 2020

Số: /STTTT-CNTT

V/v tham gia ý kiến dự thảo Quyết định ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị

Kính gửi:

- UBMT Tổ quốc Việt Nam tỉnh Quảng Trị;
- Các Sở, Ban ngành cấp tỉnh;
- UBND các Huyện, Thị xã, Thành phố.

Thực hiện Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, văn bản số 3610/UBND-NC ngày 07/8/2020 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc bổ sung danh mục xây dựng văn bản quy phạm pháp luật năm 2020; Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng dự thảo Quyết định ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị (*gửi kèm dự thảo Tờ trình và Quyết định*).

Nhằm hoàn thiện các dự thảo văn bản trước khi trình thẩm định và phê duyệt; Sở Thông tin và Truyền thông kính đề nghị quý cơ quan, địa phương tham gia ý kiến dự thảo các văn bản trên và gửi về Sở Thông tin và Truyền thông theo địa chỉ: số 51 Trần Hưng Đạo, thành phố Đông Hà, tỉnh Quảng Trị; đồng thời gửi bản mềm về địa chỉ thư điện tử [phongqlcntt@quangtri.gov.vn](mailto:phongqlcntt@quangtri.gov.vn) trước ngày **02/9/2020**.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, CNTT.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Huyền**

Số: /TTr-STTTT

Quảng Trị, ngày tháng năm 2020

DỰ THẢO

## TỜ TRÌNH

### **Dự thảo Quyết định ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị

Thực hiện Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng dự thảo Quyết định ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị. Sở Thông tin và Truyền thông kính báo cáo quá trình xây dựng dự thảo văn bản như sau:

#### **1. Sự cần thiết ban hành quyết định, mục đích, quá trình xây dựng văn bản**

Ngày 01/9/2017, UBND tỉnh Quảng Trị ban hành Quyết định số 18/2017/QĐ-UBND ban hành Quy chế quản lý, sử dụng và khai thác Cổng giao tiếp dịch vụ công trực tuyến và ứng dụng Một cửa điện tử được tích hợp trên Cổng giao tiếp dịch vụ công trực tuyến tỉnh Quảng Trị. Tuy nhiên, đến nay một số nội dung quy định của Quyết định trên không còn phù hợp với 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 và nhiều văn bản liên quan khác. Vì vậy, việc tham mưu ban hành Quyết định ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị là hết sức cần thiết, đáp ứng các quy định của pháp luật hiện hành và đã được UBND tỉnh đồng ý chủ trương tại văn bản số 3610/UBND-NC ngày 07/8/2020 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc bổ sung danh mục xây dựng văn bản quy phạm pháp luật năm 2020.

Dự thảo văn bản đã được đăng tải lấy ý kiến nhân dân trên Cổng thông tin điện tử tỉnh tại địa chỉ quangtri.gov.vn; đã xin ý kiến tham gia của UBMT Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các Sở, Ban ngành và địa phương.

Đến ngày 18/9/2020, Sở Thông tin và Truyền thông đã nhận được ... ý kiến tham gia của các tổ chức, cá nhân và cơ quan, đơn vị.

#### **2. Bố cục và nội dung dự thảo Quyết định**

Dự thảo Quyết định gồm có

Điều 1. Quy định việc Ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị.

Điều 2. Quy định về hiệu lực thi hành và tổ chức thực hiện.

Trong đó, nội dung Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị có 04 Chương và 29 Điều; bao gồm:

Chương I. Những quy định chung, với 6 Điều từ Điều 1 đến Điều 6.

Chương II. Những quy định về xây dựng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị, với 5 Điều từ Điều 7 đến Điều 11.

Chương III. Những quy định về quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị, với 16 Điều từ Điều 12 đến Điều 27.

Chương IV. Những quy định về tổ chức thực hiện, với 2 Điều từ Điều 28 đến Điều 29.

Sở Thông tin và Truyền thông kính trình UBND tỉnh xem xét, quyết định.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, CNTT.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Huyền**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG TRỊ**

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

Số: /2020/QĐ-UBND

Quảng Trị, ngày tháng năm 2020

**DỰ THẢO**

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG TRỊ**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm ngày 19/6/2015;*

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

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29/11/2005;*

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

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

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

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

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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;*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ... tháng ... năm 2020 và thay thế Quyết định số 18/2017/QĐ-UBND ngày 01/9/2017 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng và khai thác cổng giao tiếp dịch vụ công trực tuyến và ứng dụng một cửa điện tử được tích hợp trên cổng giao tiếp dịch vụ công trực tuyến tỉnh Quảng Trị.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như điều 2;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL-Bộ Tư pháp;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PVP UBND tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, VX.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

## QUY CHẾ

### Hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2020/QĐ-UBND  
ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh Quảng Trị)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (gồm việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh) trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (bao gồm cả các cơ quan thuộc ngành dọc có thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, xã) có nhiệm vụ, quyền hạn tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan được giao nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Khoản 1 Điều này (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

3. Các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính, phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Các cơ quan, đơn vị được UBND tỉnh giao nhiệm vụ xây dựng, quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; các cơ quan, tổ chức cung cấp các phần mềm chức năng được phép tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu điện tử với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

5. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị và tổ chức khác được nhà nước giao, ủy quyền cung ứng dịch vụ công hoặc có thủ tục hành chính thực hiện liên thông với cơ quan nhà nước tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh theo các quy định tại Quy chế này.

#### Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. *Môi trường mạng*: Là môi trường trong đó thông tin được cung cấp, truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông qua hạ tầng thông tin.

2. *Bộ phận Một cửa*: Là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

3. *Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là hồ sơ)*: Là những loại giấy tờ mà tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính cần nộp hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền trước khi cơ quan này giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

4. *Kết quả giải quyết thủ tục hành chính*: Là các quyết định hành chính, giấy chứng nhận, giấy phép, văn bằng, chứng chỉ và các hình thức khác theo quy định của pháp luật mà cơ quan có thẩm quyền phải cấp cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết thủ tục hành chính.

5. *Dịch vụ hành chính công*: Là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

6. *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.

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. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

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.

7. *Cổng Dịch vụ công tỉnh*: Cổng Dịch vụ công tỉnh là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; là giao diện để giao tiếp với tổ chức, cá nhân; cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, UBND các huyện, thành phố, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn; xác thực người dùng, tiếp nhận hồ sơ, tra cứu thông tin, công khai số liệu dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn, hỗ trợ, đánh giá, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính.

8. *Hệ thống thông tin Một cửa điện tử*: là hệ thống thông tin nội bộ 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 trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

9. *Địa chỉ truy cập khai thác sử dụng*: Cổng Dịch vụ công của tỉnh Quảng Trị trên mạng Internet là <https://dichvucong.quangtri.gov.vn> và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh Quảng Trị trên mạng Internet là <https://motcua.quangtri.gov.vn> hoặc thông qua liên kết trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh tại địa chỉ <https://www.quangtri.gov.vn>.

10. *Mã QR Code (Quick Response Code hay còn gọi là mã vạch ma trận)*: là một loại mã vạch có dạng hai chiều được đọc bởi một máy đọc mã vạch hoặc thiết bị di động thông minh có cài đặt ứng dụng quét mã vạch. Mã QR Code được dùng để mã hóa thông tin mã hồ sơ thủ tục hành chính

#### **Điều 4. Nguyên tắc xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về ứng dụng công nghệ thông tin, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin và các quy định khác của pháp luật có liên quan.
2. 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 và các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành.
3. Các thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền địa phương trên địa bàn tỉnh hoặc của các cơ quan khác thuộc đối tượng điều chỉnh quy định tại Điều 2 Quy chế này phải được cập nhật thông tin hoặc phải được tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính và thông tin về việc đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính lên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.



4. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung. Việc quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống phần mềm phải được tiến hành nghiêm túc, thường xuyên, bảo đảm tính hiệu quả và nâng cao chất lượng ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước.

5. Các chức năng trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh phải bảo đảm dễ dàng, tiện lợi cho các đối tượng có liên quan khai thác, sử dụng.

6. Các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân phải đảm bảo luân chuyển hồ sơ điện tử đồng thời với hồ sơ giấy (nếu có), tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải được công khai, minh bạch lên Cổng Dịch vụ công tỉnh.

7. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh phải đảm bảo hoạt động ổn định, liên tục, thông suốt, nhanh chóng, thuận lợi.

8. Có khả năng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, cơ sở dữ liệu quốc gia, Cổng Dịch vụ công các bộ ngành, phần mềm chuyên ngành của các cơ quan Trung ương và địa phương.

#### **Điều 5. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Thủ tục hành chính áp dụng trên Cổng Dịch vụ công tỉnh phải đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng.

2. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính phải công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, Trang hoặc Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

3. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết các yêu cầu về dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh phải nhanh chóng, 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.

4. Các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh 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.

#### **Điều 6. Các hành vi bị cấm khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến**

Khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, các đối tượng được quy định tại Điều 2 của Quy chế này không được:

1. Cản trở việc lựa chọn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
2. Cản trở hoặc ngăn chặn 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 cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

5. Tạo ra thông điệp dữ liệu nhằm thực hiện hành vi trái pháp luật.

6. Gian lận, giả mạo, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép chữ ký số, thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân.

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

## **Chương II**

### **XÂY DỰNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 7. Xây dựng Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị**

Việc xây dựng Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thực hiện theo các quy định sau:

1. Được xây dựng tập trung, thống nhất để áp dụng chung cho các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy chế này, địa chỉ truy cập khai thác sử dụng Công Dịch vụ công của tỉnh Quảng Trị trên mạng Internet là <https://dichvucong.quangtri.gov.vn> và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh Quảng Trị trên mạng Internet là <https://motcua.quangtri.gov.vn> với giao diện ngôn ngữ tiếng Việt và với giao diện ngôn ngữ tiếng Anh (nếu có).

2. Bảo đảm tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam, Khung Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Quảng Trị, các tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Đáp ứng các yêu cầu hỗ trợ, cập nhật, quản lý, theo dõi, đánh giá, thống kê, tổng hợp, lưu trữ dữ liệu và cung cấp thông tin về việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; các tiêu chí, quy định thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật và Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối trong xây dựng Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các văn bản quy định chi tiết của Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và các yêu cầu, chức năng quy định tại Quy chế này.

4. Triển khai, ứng dụng các giải pháp xác thực, định danh điện tử phù hợp với mức độ, yêu cầu bảo đảm an toàn cho các giao dịch điện tử trên Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh. Quy trình xử lý hồ sơ và các chức năng

cập nhật, gửi, nhận các thành phần hồ sơ, giấy tờ, các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính phải gắn với cơ chế xác thực điện tử, định danh điện tử, ký số theo quy định của pháp luật và bảo đảm giá trị pháp lý ngang bằng khi tổ chức, cá nhân lựa chọn việc thực hiện thủ tục hành chính thông qua một trong các hình thức: Dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa.

5. Áp dụng các giải pháp công nghệ, tiện ích kỹ thuật trong thiết kế, xây dựng hệ thống phần cứng, phần mềm để tối ưu hóa, tăng tốc độ xử lý, truyền tải thông tin, dữ liệu, đáp ứng yêu cầu xử lý hồ sơ thủ tục hành chính.

6. Xây dựng, kết nối, tích hợp với các trang mạng xã hội, các phần mềm ứng dụng cho thiết bị di động thông minh để đa dạng hóa các hình thức cung cấp, chia sẻ thông tin, thực hiện giao dịch trực tuyến thay cho giao dịch trực tiếp với tổ chức, cá nhân đã được pháp luật quy định.

## **Điều 8. Nâng cấp Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thường xuyên được rà soát, báo cáo UBND tỉnh cho phép nâng cấp trong các trường hợp sau:

a) Để đáp ứng yêu cầu của văn bản quy phạm pháp luật hoặc chỉ đạo của Chính phủ và UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

b) Khi có các giải pháp công nghệ, tiện ích kỹ thuật mới, cần thiết được áp dụng hoặc để đáp ứng các yêu cầu thay đổi theo các tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin của Chính phủ và Bộ Thông tin và Truyền thông.

c) Qua tổng hợp các vướng mắc, đề xuất, kiến nghị của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính và các tổ chức, cá nhân có liên quan nhằm tăng cường sự dễ dàng, tính tiện lợi trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

Văn phòng UBND tỉnh thực hiện việc theo dõi, tổng hợp các đề xuất, giải pháp về công nghệ, kỹ thuật; các vướng mắc, đề xuất, kiến nghị tại các Điểm nêu trên để báo cáo UBND tỉnh.

2. Sau khi được UBND tỉnh chấp thuận, đồng ý chủ trương về việc nâng cấp Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng đề án nâng cấp và dự toán kinh phí thực hiện việc nâng cấp quy định tại Điều này, trình UBND tỉnh.

3. Tùy theo tính chất, quy mô đề án, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thẩm định đề án, dự toán kinh phí nâng cấp và tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện nâng cấp Cổng Dịch vụ công

và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật.

### **Điều 9. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu giữa các hệ thống thông tin**

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu quốc gia, Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của Chính phủ, Cổng Dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử của các bộ, ngành Trung ương, Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các tiêu chuẩn kỹ thuật quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

2. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu quy định tại Khoản 1 Điều này trên cơ sở đề xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định của pháp luật.

3. Các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với các thủ tục hành chính đang thực hiện trên các phần mềm giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành của các Bộ, ngành Trung ương có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các Bộ, ngành thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, các tổ chức cung ứng dịch vụ công và các cơ quan, tổ chức khác có nhu cầu thực hiện liên thông thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Một cửa của các cấp chính quyền địa phương có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh để thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu trên các hệ thống thông tin, phần mềm giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

### **Điều 10. Xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến**

1. Các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các cấp chính quyền địa phương được xây dựng, triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ chuyên ngành, các dịch vụ trực tuyến của các tổ chức cung ứng dịch vụ công và các cơ quan, tổ chức khác theo quy định tại Điều 9 Quy chế này.

2. Việc xây dựng, triển khai mới các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công tỉnh được thực hiện theo quy trình sau:

a) Định kỳ hàng năm, các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện có trách nhiệm rà soát, lập danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý đáp ứng các tiêu chí đánh giá về sự phù hợp với thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 tại Phụ lục X ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính (*sau đây gọi tắt là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP*); đồng thời lựa chọn, lập danh mục thủ tục hành chính đề nghị xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 theo hướng dẫn tại Khoản 1 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (*sau đây gọi tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP*) gửi Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp.

b) Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổng hợp danh mục thủ tục hành chính đề xuất xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến; xây dựng chương trình, kế hoạch tổng thể việc tổ chức xây dựng dịch vụ công trực tuyến hàng năm của tỉnh; đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt theo hướng dẫn tại Khoản 2 và Khoản 3 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

c) Trên cơ sở chương trình, kế hoạch được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và UBND cấp huyện có trách nhiệm xây dựng quy trình thực hiện chi tiết của từng thủ tục hành chính, trong đó bao gồm cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả; cách thức khai thác các thành phần hồ sơ thay thế thông qua các nguồn cơ sở dữ liệu đã sẵn sàng tích hợp, chia sẻ trong quá trình giải quyết; cách thức giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ; cách thức thanh toán phí, lệ phí.

d) Trên cơ sở các quy trình thực hiện thủ tục hành chính chi tiết tại Điểm c Khoản này, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tổng hợp, xây dựng các quy trình điện tử, đề xuất giải pháp công nghệ, tiện ích kỹ thuật, giải pháp định danh, xác thực điện tử, ký số, chứng thực chữ ký số; tổng hợp đề án triển khai các dịch vụ công trực tuyến và dự toán kinh phí thực hiện, trình UBND tỉnh phê duyệt.

đ) Tùy theo tính chất, quy mô đề án, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thẩm định đề án, dự toán kinh phí và tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí xây dựng, triển khai mới các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật.

e) Tổ chức xây dựng các dịch vụ công trực tuyến đã được UBND tỉnh phê duyệt, chạy thử nghiệm và cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo hướng dẫn tại Khoản 4 và Khoản 5 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

## **Điều 11. Bảo đảm năng lực hạ tầng công nghệ thông tin cho Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được bảo đảm các điều kiện về năng lực hạ tầng công nghệ thông tin để quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng trong phạm vi toàn tỉnh, đáp ứng yêu cầu ổn định, liên tục, thông suốt,

nhanh chóng, thuận lợi; đáp ứng yêu cầu về tốc độ xử lý, truyền tải thông tin, dữ liệu điện tử, giữa các cơ quan, các bước giải quyết thủ tục hành chính.

Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tham mưu trình UBND tỉnh giải pháp bảo đảm năng lực hạ tầng công nghệ thông tin; ưu tiên giải pháp thuê dịch vụ hạ tầng công nghệ thông tin.

2. Kinh phí xây dựng, quản lý, vận hành, duy trì, nâng cấp, hoàn thiện Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước. Việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách và các văn bản hướng dẫn thi hành.

### **Chương III**

## **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG CỔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

### **Điều 12. Thông tin về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến**

1. Thông tin về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh được đăng tải, cập nhật kịp thời trên Cổng Dịch vụ công tỉnh. Danh mục thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công tỉnh được đồng bộ với danh mục thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2. Cổng/trang thông tin điện tử của tỉnh, cổng/trang thông tin điện tử của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính phải có mục “Dịch vụ công trực tuyến” thông báo danh mục các thủ tục hành chính, các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và liên kết (link) trực tiếp đến địa chỉ thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan trên Cổng dịch vụ công tỉnh để thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng.

3. Việc cung cấp thông tin và các yêu cầu đối với dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ hành chính điện tử, biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form), xác thực người sử dụng và trao đổi thông tin với người sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 được xây dựng đáp ứng theo yêu cầu quy định tại các điều 5, 7, 8, 9, 10 và 11 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

4. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến truy cập vào Cổng Dịch vụ công tỉnh để tìm hiểu thông tin và sử dụng các dịch vụ có liên quan.

5. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ được quy định tại Khoản 1 Điều này.

### **Điều 13. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

1. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 1

Tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin về thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công tỉnh để hoàn thiện hồ sơ; nộp hồ sơ, phí, lệ phí và nhận kết quả trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

## 2. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 2

Tổ chức, cá nhân tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu; nộp hồ sơ, phí, lệ phí và nhận kết quả trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

## 3. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3

a) Tổ chức, cá nhân điền đầy đủ Mẫu đơn, tờ khai dưới dạng biểu mẫu điện tử tương tác (e- Form) hoặc dưới dạng tệp tin điện tử đính kèm và gửi hồ sơ trực tuyến tới cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc sử dụng dịch vụ nộp hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Đối với hồ sơ, giấy tờ được gửi trực tuyến mà pháp luật yêu cầu phải ký xác thực hoặc đối chiếu với bản gốc thì trước khi được tiếp nhận hồ sơ trực tuyến hoặc khi đến nhận kết quả, tổ chức, cá nhân thực hiện ký xác thực và đối chiếu giấy tờ có liên quan đã được gửi trực tuyến với bản gốc.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

## 4. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4

a) Việc nộp hồ sơ thực hiện như mức độ 3. Trường hợp Mẫu đơn, tờ khai yêu cầu phải ký xác thực thì Mẫu đơn, tờ khai điện tử gửi kèm hồ sơ trực tuyến phải có ký số để xác thực. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích đến tổ chức, cá nhân.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện qua môi trường mạng hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

5. Ngoài các phương thức thanh toán phí, lệ phí quy định tại các khoản 1, 2, 3 và 4 Điều này; tổ chức, cá nhân có thể thực hiện theo các phương thức khác được quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Khuyến khích tổ chức, cá nhân áp dụng hình thức thanh toán phí, lệ phí qua môi trường mạng trong trường hợp thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 1, 2 và 3.

## **Điều 14. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính**

1. 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 trả kết quả.

2. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện các giao dịch khác với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật thông qua Cổng dịch vụ công tỉnh hoặc các trang mạng xã hội, phần mềm ứng dụng cho thiết bị di động thông minh được kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

3. Mã số hồ sơ gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc theo quy định tại Khoản 1 Điều 19 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

4. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh áp dụng công nghệ mã vạch, mã QR đồng thời với mã số hồ sơ để tra cứu, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 15. Cập nhật nội dung trao đổi thông tin với tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trong quá trình giải quyết hồ sơ; cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính theo chức năng, nhiệm vụ pháp luật giao, có trách nhiệm cập nhật nội dung trao đổi thông tin lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để gửi cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Quy chế này; bao gồm các thông tin sau:

- a) Bản hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thủ tục hành chính.
- b) Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Trường hợp thủ tục hành chính được giải quyết ngay sau khi tiếp nhận thì có thể không cần gửi Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải cập nhật thông tin lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh. Trường hợp người nộp hồ sơ có yêu cầu thì bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải in gửi Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ.

- c) Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.
- d) Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.
- đ) Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.

*Các văn bản quy định tại các điểm b, c, d, đ Khoản này thực hiện theo mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.*

e) Phiếu đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (*thực hiện theo Quyết định số 1089/QĐ-UBND ngày 28/4/2020 của UBND tỉnh về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Quảng Trị*)

2. Các văn bản quy định tại Khoản 1 Điều này được thiết kế mẫu điện tử tương tác trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và có thể truy xuất dữ liệu thành tệp



tin (file) văn bản điện tử để chỉnh sửa, hoàn thiện và đính kèm dưới dạng văn bản điện tử có ký số lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

3. Đối với các trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối tiếp nhận giải quyết, giải quyết hồ sơ quá hạn thì chức năng cập nhật thông tin trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh bắt buộc phải đính kèm tệp tin (file) điện tử các văn bản quy định tại các điểm c, d, đ Khoản 1 Điều này để xác định thời gian giải quyết hồ sơ và chuyển thông tin cho tổ chức, cá nhân.

Đối với Phiếu đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (*thực hiện theo Quyết định số 1089/QĐ-UBND ngày 28/4/2020 của UBND tỉnh về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Quảng Trị*)

4. Việc ký xác nhận và đính kèm tệp tin (file) điện tử các văn bản quy định tại các điểm c, d, đ Khoản 1 Điều này được thực hiện theo thẩm quyền tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ của từng cán bộ, công chức, viên chức trong từng bước thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật. Có thể áp dụng chữ ký số trong việc ký văn bản ngay trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

5. Các chức năng cập nhật, xử lý và theo dõi quy trình giải quyết hồ sơ được xây dựng để sau khi các văn bản quy định tại các điểm c, d, đ Khoản 1 Điều này được cập nhật lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh sẽ được chuyển ngay đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả để kịp thời thông báo cho tổ chức, cá nhân biết; đồng thời được thể hiện trên quy trình theo dõi việc giải quyết hồ sơ đó trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

### **Điều 16. Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và thông báo cho tổ chức, cá nhân về việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được thực hiện theo quy định tại Điều 16, Điều 17, Điều 18, Điều 19, Điều 20 và Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP;

2. Các cơ quan, đơn vị phải đảm bảo tất cả các hồ sơ thủ tục hành chính phải được cập nhật đầy đủ vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

3. Các cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính phải đảm bảo việc luân chuyển hồ sơ điện tử đồng thời với việc giải quyết hồ sơ giấy (*nếu có*).

4. Thông tin về việc giải quyết hồ sơ (bao gồm cả trường hợp trả lại hồ sơ để sửa đổi, bổ sung hoặc từ chối giải quyết hoặc xin gia hạn thời gian giải quyết), sau khi được bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thực hiện bước xác nhận đã có kết quả hoặc có thông tin về việc giải quyết, phải được thông báo ngay cho người nộp hồ sơ

thông qua một trong các hình thức đã được đăng ký thỏa thuận khi nộp hồ sơ ban đầu như sau:

a) Thông qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn qua các trang mạng xã hội, phần mềm ứng dụng cho thiết bị di động thông minh mà người nộp hồ sơ đăng ký kết nối với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

b) Thông qua chức năng gửi tin nhắn SMS trên điện thoại di động của người nộp hồ sơ đăng ký kết nối với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

c) Thông qua chức năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 (nếu có) của Cổng Dịch vụ công.

d) Ngoài các hình thức quy định tại các điểm a, b và c Khoản này thì bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính có thể thông báo cho người nộp hồ sơ bằng hình thức liên hệ trực tiếp qua số điện thoại của người nộp hồ sơ đăng ký theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

5. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính: được thực hiện theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

6. Chức năng nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công và chức năng lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được xây dựng để người nộp hồ sơ thực hiện quyền lựa chọn cách thức nhận thông tin và kết quả nêu trên. Trường hợp người nộp hồ sơ lựa chọn cách thức nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thì phải cung cấp thông tin về địa chỉ đăng ký nhận kết quả để cập nhật vào hệ thống; đồng thời thanh toán giá cước dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

### **Điều 17. Cập nhật, giải quyết hồ sơ, chuyển dữ liệu điện tử và trao đổi thông tin giữa nội bộ các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm cập nhật, giải quyết hồ sơ và chuyển dữ liệu điện tử theo quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được phê duyệt và thiết lập trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Chức năng giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được xây dựng để có thể áp dụng ký số xác thực điện tử trong quá trình xử lý hồ sơ, phê duyệt kết quả.

3. Đối với hồ sơ liên thông nhiều cơ quan tham gia giải quyết; hồ sơ lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan (được thể hiện rõ trách nhiệm ở quy trình nội bộ công bố tại Quyết định của UBND tỉnh), tất cả các nội dung trao đổi cần đính kèm văn bản điện tử và chuyển trao đổi thông tin theo quy trình điện tử được số hoá trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

4. Các bước xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được xây dựng đầy đủ các chức năng để phục vụ việc chuyên dữ liệu điện tử hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống, bao gồm: chuyển hồ sơ qua bước kế tiếp; trả lại hồ sơ cho bước xử lý trước đó để trao đổi thông tin trong trường hợp yêu cầu sửa đổi, bổ sung, giải trình hồ sơ, tài liệu; Gia hạn hồ sơ; Bổ sung hồ sơ; Bàn giao hồ sơ điện tử qua công chức, viên chức khác cùng phòng, bộ phận; Trả không giải quyết đối với các trường hợp thẩm định không đủ điều kiện giải quyết hoặc cá nhân/ tổ chức đề nghị rút hồ sơ; ... và các chức năng khác theo quy định.

5. Các chức năng cập nhật, chuyên dữ liệu điện tử quy định tại Điều này và các Điều 15 và 16 của Quy chế này được xây dựng để có thể thực hiện đồng thời theo từng nhóm hồ sơ phát sinh đang được xử lý.

6. Tất cả các bước giải quyết thủ tục hành chính và các trạng thái hồ sơ tương ứng sẽ được đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh lên Cổng Dịch vụ công tỉnh, Cổng dịch vụ công Quốc gia để phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ.

#### **Điều 18. Quy định về thời điểm, thời gian tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

1. Thời điểm tiếp nhận hồ sơ được xác định là thời điểm người nộp hồ sơ đã gửi thành công hồ sơ điện tử trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và được bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

2. Thời gian xử lý hồ sơ (hạn xử lý) được tính theo thời gian thực, làm tròn đến phút, giây đồng hồ và chỉ tính trong phạm vi thời gian làm việc hành chính được pháp luật quy định; được cập nhật mặc định trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo thời gian giải quyết thủ tục hành chính của Quy trình nội bộ đã được UBND tỉnh công bố. Trường hợp hồ sơ được xử lý ngoài giờ làm việc hành chính thì thời điểm xử lý hồ sơ được tính là thời điểm bắt đầu của thời gian làm việc hành chính kế tiếp.

3. Thời gian hẹn trả kết quả ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được cập nhật mặc định trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và được tính ngay đầu giờ của buổi làm việc tiếp theo ngay sau buổi hết hạn của hạn xử lý hồ sơ.

4. Thời điểm có kết quả được xác định là thời điểm bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thực hiện bước xác nhận đã có kết quả thủ tục hành chính hoặc xác nhận đã có Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, đính kèm tệp tin (file) điện tử (*chức năng Trả không giải quyết*) trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

5. Thời điểm trả kết quả được xác định là thời điểm bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thực hiện bước xác nhận đã trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

6. Tổng thời gian giải quyết hồ sơ được tính từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ tại Khoản 1 Điều này cho đến thời điểm có kết quả tại Khoản 4 Điều này. Trong đó:

- Hồ sơ giải quyết đúng hạn là hồ sơ có thời điểm có kết quả trước thời hạn xử lý hồ sơ quy định tại Khoản 2 Điều này.

- Hồ sơ giải quyết quá hạn là hồ sơ có thời điểm có kết quả sau thời hạn xử lý hồ sơ quy định tại Khoản 2 Điều này.

7. Cách xác định tỷ lệ giải quyết hồ sơ

a) Tỷ lệ giải quyết hồ sơ là tỷ lệ phần trăm của hồ sơ đã giải quyết trên tổng số hồ sơ đã tiếp nhận.

b) Tỷ lệ giải quyết đúng hạn là tỷ lệ phần trăm của hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn trên tổng số hồ sơ đã giải quyết.

**Điều 19. Quy định về xác định lại thời điểm, thời gian giải quyết hồ sơ, trả kết quả trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh trong một số trường hợp đặc biệt**

1. Trường hợp xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả hồ sơ thì Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh xác định lại thời gian như sau:

a) Trường hợp bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính xác nhận đã có Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (*đính kèm tệp tin (file) điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh trước thời gian hẹn trả kết quả ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả*) thì thời gian hẹn trả kết quả được điều chỉnh lại theo thời gian được hẹn lại và xác định là hồ sơ đã quá hạn.

b) Quy định về việc cập nhật mặc định và chỉnh sửa thời gian hẹn lại trong Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 18 Quy chế này.

c) Đối với thủ tục hành chính liên thông thì cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm tổng hợp thông tin từ Phiếu gia hạn của các cơ quan tham gia giải quyết thủ tục hành chính để lập Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả gửi tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp trả lại hồ sơ hoặc từ chối giải quyết (bao gồm cả trường hợp trả lại hồ sơ để yêu cầu sửa đổi, bổ sung do lỗi của tổ chức, cá nhân) thì việc trả lại hồ sơ được xem như việc trả kết quả thủ tục hành chính và thời điểm trả kết quả được xác định theo Khoản 4 Điều 18 Quy chế này.

a) Hồ sơ nộp lại sau khi sửa đổi, bổ sung được tính lại từ đầu như tiếp nhận hồ sơ mới.

b) Trường hợp các cơ quan tham gia liên thông giải quyết thủ tục hành chính trả lại hoặc từ chối giải quyết hồ sơ mà nguyên nhân do lỗi của tổ chức, cá nhân thì cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm tổng hợp các nội

dung, thông tin từ Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của các cơ quan tham gia liên thông để lập Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ gửi tổ chức, cá nhân.

c) Trường hợp người nộp hồ sơ rút hồ sơ thì phải có văn bản đề nghị rút hồ sơ có nêu rõ lý do. Văn bản đề nghị rút hồ sơ được thiết kế mẫu trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và có thể truy xuất dữ liệu thành tệp tin (file) văn bản điện tử hoặc in mẫu cho người nộp hồ sơ điền thông tin và gửi lại cho bộ phận tiếp nhận hồ sơ để lưu trữ.

3. Trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính thì Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh xác định lại thời gian như sau:

a) Tại thời điểm bộ phận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, có đính kèm tệp tin (file) điện tử thì Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tạm dừng tính thời gian xử lý hồ sơ của cơ quan đó.

Hồ sơ nộp lại sau khi bổ sung, hoàn thiện được tính lại từ đầu như tiếp nhận hồ sơ mới.

b) Việc xác định thời gian quy định tại điểm a Khoản này chỉ áp dụng đối với trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trước thời gian hạn trả kết quả. Sau thời gian hạn trả kết quả, chức năng yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ chỉ có thể thực hiện được sau khi đã cập nhật Phiếu xin lỗi và hạn lại ngày trả kết quả theo quy định tại Khoản 1 Điều này. Trong trường hợp này Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh xác định là hồ sơ đã quá hạn.

d) Đối với thủ tục hành chính liên thông thì cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm tổng hợp thông tin từ Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ của các cơ quan tham gia giải quyết thủ tục hành chính để lập Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi tổ chức, cá nhân.

**Điều 20. Phân định thời gian xử lý hồ sơ giữa các bước thực hiện, giữa các cơ quan tham gia giải quyết liên thông thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.**

1. Thời gian xử lý hồ sơ của từng bước thực hiện trong quy trình nội bộ từng cơ quan được tính từ thời điểm hồ sơ điện tử của bước thực hiện trước đó chuyển đến cho đến khi người xử lý chuyển hồ sơ điện tử cho bước thực hiện tiếp theo.

a) Trường hợp quy trình nội bộ yêu cầu phải gửi hồ sơ bản giấy kèm theo quy trình điện tử thì người xử lý hồ sơ phải chuyển hồ sơ bản giấy cùng lúc hoặc trước khi chuyển hồ sơ điện tử. Người xử lý hồ sơ ở bước tiếp theo có thể chuyển trả lại hồ sơ điện tử nếu chưa nhận được hồ sơ bản giấy.

b) Trường hợp hồ sơ điện tử bị trả lại hoặc bị yêu cầu sửa đổi, bổ sung, giải trình thì thời gian xử lý hồ sơ được tiếp tục tính cho bước thực hiện trước đó.

2. Thời gian xử lý hồ sơ giữa các cơ quan tham gia giải quyết liên thông thủ tục hành chính được phân định như sau:

a) Thời gian bước xử lý, chuyển hồ sơ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trước đó được kết thúc và bắt đầu tính thời gian xử lý cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp theo tại thời điểm cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trước đó chuyển xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

b) Đối với dịch vụ công đã thực hiện trực tuyến mức độ 3 và 4, đồng thời quy trình điện tử liên thông đã số hóa và xác thực điện tử toàn bộ hồ sơ, tài liệu điện tử theo quy định pháp luật, không sử dụng hồ sơ, tài liệu bản giấy trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thì thời điểm bắt đầu tính thời gian cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp theo được tính từ khi cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trước đó gửi thành công hồ sơ điện tử trực tuyến cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp theo.

c) Thời gian xử lý của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp theo được kết thúc để tiếp tục tính cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trước đó tại thời điểm bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả hoặc bộ phận chuyên môn của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính liên thông xác nhận đã có kết quả thủ tục hành chính và chuyển kết quả, hồ sơ điện tử cho cơ quan giải quyết trước đó trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

d) Trường hợp cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp theo trả lại hồ sơ, từ chối giải quyết hoặc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ liên thông thì thời gian xử lý hồ sơ được tiếp tục tính cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trước đó. Việc điều chỉnh lại thời gian được thực hiện theo các Khoản 2 và 3 Điều 19 Quy chế này.

đ) Trường hợp cơ quan đang giải quyết thủ tục hành chính xin hện lại thời gian trả kết quả liên thông thì thời gian xử lý hồ sơ kéo dài được tính cho cơ quan đó. Việc điều chỉnh lại thời gian được thực hiện theo Khoản 1 Điều 19 Quy chế này.

### **Điều 21. Cảnh báo về thời hạn giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

Thời hạn giải quyết hồ sơ của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh cảnh báo trên giao diện xử lý hồ sơ bằng các màu chữ khác nhau, kết hợp thông tin ghi chú trong các trường hợp sau:

a) Khi thời gian giải quyết của cơ quan đang giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn hện trả kết quả hoặc thời hạn luân chuyển hồ sơ liên thông.

b) Khi thời gian giải quyết của cơ quan đang giải quyết hồ sơ còn thời hạn trả kết quả dưới một (01) ngày làm việc.

c) Khi thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các công chức, viên chức bị đến hạn hoặc quá hạn tại mỗi bước xử lý;

### **Điều 22. Xây dựng quy trình nội bộ và thiết lập quy trình điện tử**

1. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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.

2. Quy trình điện tử của các thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được thiết lập dựa theo Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính của UBND tỉnh đã công bố và đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Mỗi bước thực hiện trong quy trình điện tử tương ứng với mỗi vị trí việc làm trong quy trình nội bộ và có thể đăng ký nhiều tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức cùng đảm nhận chung một bước thực hiện.

b) Việc chuyển hồ sơ điện tử giữa các bước trong mỗi quy trình điện tử có thể chuyển chung nhóm cán bộ, công chức, viên chức hoặc riêng lẻ cho từng tài khoản được đăng ký trong nhóm cán bộ, công chức, viên chức được phân công đảm nhận cùng một bước thực hiện.

c) Đối với thủ tục hành chính được giải quyết ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ và chỉ có một hoặc hai bước thực hiện trên thực tế (tương ứng với một hoặc hai vị trí việc làm) thì Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh phải thiết kế giao diện cập nhật thông tin để đảm bảo thuận lợi cho người nhập tin, đồng thời theo dõi được việc xử lý hồ sơ điện tử theo ba (03) tiến trình sau: Tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả.

3. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm thực hiện thiết lập quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh kể từ ngày nhận được Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ và Danh sách đăng ký tài khoản cán bộ, công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

4. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm đăng ký tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện các bước xử lý công việc trong quy trình nội bộ đã được phê duyệt để cập nhật thông tin, dữ liệu về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

### **Điều 23. Các chức năng thống kê, tổng hợp và theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ**

Các chức năng thống kê, tổng hợp, phân tích số liệu và trích xuất số liệu báo cáo liên quan đến Dịch vụ công trực tuyến và quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được xây dựng trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh phải đáp ứng theo yêu cầu của các biểu mẫu quy định trong các văn bản liên quan và theo yêu cầu thực tế để phục vụ các cơ quan, đơn vị báo cáo, tra cứu, theo dõi số liệu.

### **Điều 24. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,**

## **một cửa liên thông; Công khai tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

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

Mỗi mã hồ sơ thủ tục hành chính được dùng để đánh giá trực tuyến việc giải quyết chỉ có giá trị xác thực một lần.

Phiếu đánh giá giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công theo mẫu quy định.

Kết quả đánh giá việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được tổng hợp, công khai trên Cổng Dịch vụ công.

2. Việc triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công khai tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được thực hiện theo quyết định của UBND tỉnh ban hành Quy định về tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

### **Điều 25. Xây dựng Bộ câu hỏi/trả lời về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh**

Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xây dựng hoặc liên kết (link) với Cổng Dịch vụ công của các Bộ chuyên ngành để đăng tải Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến đề phổ biến, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công tỉnh và tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12/3/2019 của Chính phủ phê duyệt Đề án Cổng Dịch vụ công quốc gia và các văn bản hướng dẫn thi hành.

### **Điều 26. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công tỉnh**

1. Cổng Dịch vụ công tỉnh xây dựng chuyên mục Tiếp nhận phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính hoặc liên kết (link) với chuyên mục trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị về:

Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính;

Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập;



Những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân.

2. Hệ thống không tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn giải đáp pháp luật.

### **Điều 27. Quy định về cấp quyền tài khoản quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

1. Công Dịch vụ công tỉnh cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng, cung cấp chức năng đăng nhập một lần và các cơ chế xác thực, định danh người dùng để thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tra cứu thông tin giải quyết hồ sơ và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm cung cấp tài khoản hộp thư công vụ tỉnh của các cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện các bước xử lý công việc trong quy trình nội bộ đã được phê duyệt cho đơn vị quản lý Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để được phân quyền truy cập, cập nhật thông tin, dữ liệu về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

3. Công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính (bao gồm Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) được phân quyền truy cập để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 23 Quy chế này và cập nhật thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 24 Quy chế này thuộc phạm vi quản lý của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

4. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh được phân quyền truy cập để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cập nhật thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thuộc Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tổ chức việc quản lý, phân quyền và hướng dẫn sử dụng tài khoản quản trị hệ thống, tài khoản quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 28. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan**

##### **1. Văn phòng UBND tỉnh**

a. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai, hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này; tham mưu, tổng hợp các yêu cầu đối với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo chức năng quản lý nhà nước về kiểm soát thủ tục hành chính; làm đầu mối tổng hợp danh mục thủ tục hành chính đề xuất cung cấp dịch vụ công trực tuyến hàng năm.

b. Xây dựng, quản lý, vận hành, quản trị, đảm bảo sự hoạt động thường xuyên, thông suốt, ổn định của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

c. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ triển khai các biện pháp kỹ thuật để kết nối chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

d. Phối hợp với các sở, ban, ngành có liên quan thực hiện kết nối liên thông dữ liệu giữa hệ thống của ngành với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để đáp ứng nhu cầu trong công tác quản lý và giảm tải bớt lượng công việc của các bộ phận có liên quan.

đ. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai kết nối, cung cấp thông tin về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ thực hiện, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

e. Lập đường dây nóng hỗ trợ kỹ thuật cho người sử dụng; thường trực tiếp nhận những đề xuất, góp ý trong quá trình vận hành, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tổng hợp thông tin phản hồi từ các tổ chức, cá nhân sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến; nghiên cứu các kiến nghị, đề xuất của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính để đề xuất nâng cấp, khắc phục, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

g. Phối hợp các sở ngành, UBND cấp huyện triển khai tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân các nội dung về Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

h. Phối hợp với Sở Thông tin và truyền thông tổ chức hướng dẫn các cơ quan báo chí tuyên truyền, 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.

i. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan trong việc tập huấn, hướng dẫn người dùng sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

k. Xây dựng kế hoạch, lập dự toán kinh phí quản lý, vận hành, quản trị, nâng cấp Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh hàng năm hoặc

theo chỉ đạo, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt để tổ chức thực hiện đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định phục vụ cho các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân.

## **2. Sở Thông tin và Truyền thông**

a. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong việc hướng dẫn các cơ quan báo chí, truyền thông, Cổng/Trang thông tin điện tử trên địa bàn tỉnh tuyên truyền, quảng bá để nâng cao nhận thức và thu hút các tổ chức, cá nhân ủng hộ và tham gia sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

b. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, giúp UBND tỉnh trong việc xây dựng, nâng cấp, hoàn thiện, bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin và quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; trong việc xây dựng, tích hợp, kết nối các tiện ích kỹ thuật, phần mềm chức năng, mạng xã hội với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

c. Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh.

d. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chức năng quản lý nhà nước về công nghệ thông tin theo quy định của pháp luật và các quy định tại Quy chế này.

## **3. Trách nhiệm của Sở Nội vụ, Sở Tài chính**

a. Sở Nội vụ:

Căn cứ kết quả triển khai trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để làm cơ sở đánh giá, xem xét khen thưởng trong thi đua cải cách hành chính và thi đua hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị của các cơ quan, đơn vị, địa phương hàng năm.

Bố trí các lớp tập huấn về ứng dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh hàng năm để kịp thời hướng dẫn, tuyên truyền cho cán bộ, công chức, viên chức toàn tỉnh kịp thời nắm bắt các tính năng được nâng cấp, thay đổi, chỉnh sửa.

b. Sở Tài chính:

Cân đối nguồn kinh phí trong dự toán ngân sách hàng năm để tham mưu cho UBND tỉnh bố trí kinh phí liên quan đến triển khai xây dựng và quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

## **4. Trách nhiệm của cơ quan thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến và giải quyết thủ tục hành chính**

a. Thực hiện các nội dung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

b. Thống nhất việc sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho các tổ chức, cá nhân và trong giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương.

c. Tăng cường triển khai, ứng dụng chữ ký số, xác thực điện tử trong xử lý hồ sơ, phê duyệt kết quả.

d. Thông tin, tuyên truyền để các tổ chức, cá nhân biết về Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính; dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương mình.

đ. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh cung cấp các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Quảng Trị; đặt link liên kết Cổng Dịch vụ công tỉnh Quảng Trị lên Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

e. Chuyên viên công nghệ thông tin của các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm phối hợp cùng Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kịp thời hỗ trợ cho cán bộ, công viên chức trong cơ quan, đơn vị, địa phương sử dụng, khai thác có hiệu quả Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính.

g. Kiểm tra, rà soát kịp thời đề nghị cập nhật, chỉnh sửa các chức năng của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh đảm bảo phục vụ tốt công tác giải quyết thủ tục hành chính, thống kê báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ hành chính và dịch vụ công trực tuyến.

h. Kịp thời cung cấp tài khoản theo quy định tại Khoản 2 Điều 27 Quy chế này.

i. Thường xuyên theo dõi kiểm tra, giám sát tình hình xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử 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.

k. Hàng năm chủ động rà soát, xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết (UBND cấp huyện xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến cho các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện và cấp xã); tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

l. Thực hiện kết nối, đồng bộ, chia sẻ dữ liệu của cơ quan, đơn vị, địa phương với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh khi có yêu cầu.

m. Kịp thời liên hệ với chuyên viên phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị, hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để phối hợp khắc phục, giải quyết các sự cố, vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng.

## **5. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản người dùng trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

a. Thường xuyên đăng nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để theo dõi, giải quyết hồ sơ đăng ký trực tuyến của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng thời gian quy định và có hiệu quả.

b. Quản lý, bảo vệ tài khoản và mật khẩu đăng nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; không cung cấp mật khẩu sử dụng của cá nhân mình cho người khác; không sử dụng tài khoản và mật khẩu của người khác để đăng nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; thay đổi mật khẩu của tài khoản cá nhân theo định kì để đảm bảo tính bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng; chịu trách nhiệm về tài khoản và mật khẩu cá nhân của mình.

c. Trường hợp xảy ra sự cố (*liên quan đến tài khoản, đến việc truy cập Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh*) phải báo cáo với người có trách nhiệm để xử lý; đồng thời, giải quyết công việc bằng biện pháp thủ công và nhập đầy đủ thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh sau khi hệ thống hoạt động trở lại.

d. Đảm bảo luân chuyển đồng thời hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy (nếu có) trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh. Chịu trách nhiệm về các hồ sơ xử lý quá hạn tại tài khoản cá nhân trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

đ. Cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan thuộc ngành dọc có thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, xã có trách nhiệm cập nhật đầy đủ hồ sơ thủ tục hành chính vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để giám sát, theo dõi tình hình, tiến độ thực hiện (*nếu hệ thống chuyên ngành chưa liên thông với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh*).

## **6. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến**

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

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.

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 29. Tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả Quy chế này. Đồng thời, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp, báo cáo định kỳ và đột xuất cho UBND tỉnh về tình hình thực hiện nội dung Quy chế.

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

