

Số: /2025/QĐ-UBND

Hải Dương, ngày tháng năm 2025

Dự thảo:

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng
Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG

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

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

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005; Luật Giao
dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;*

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

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

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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

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

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

*Căn cứ Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2022 của
Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;*

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

Căn cứ Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của

Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

Theo đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số .../TTr-STTTT ngày ... tháng năm

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày tháng năm 2025.

Quyết định này thay thế Quyết định số 02/2020/QĐ-UBND ngày 10/01/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Hệ thống Một cửa điện tử liên thông và Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Hải Dương.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Cục kiểm tra VBQPPL-Bộ Tư pháp;
- TTTU, TTHĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

QUY CHẾ
Quản lý, vận hành và sử dụng
Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND
ngày .../.../2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương, bao gồm:

- Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (gọi tắt là UBND cấp huyện);
- Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (gọi tắt là UBND cấp xã);
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, xã;
- Cán bộ, công chức, viên chức tại các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.
- Các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác tham gia quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

- Cơ quan chủ quản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh: Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương.
- Đơn vị quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành

chính tỉnh: Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông, trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Hải Dương.

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương: là hệ thống được xây dựng tập trung, thống nhất, tạo thành từ Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống một cửa điện tử tỉnh Hải Dương để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá, chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tỉnh Hải Dương.

Các thuật ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được giải thích cụ thể tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ; Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản pháp luật có liên quan do các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

Điều 3. Tên miền và định dạng tài khoản người dùng

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được triển khai theo mô hình tập trung, sử dụng giao diện web với tên miền là *dichvucong.haiduong.gov.vn*. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được sử dụng thống nhất trên địa bàn tỉnh.

2. Cán bộ, công chức, viên chức khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh sử dụng tài khoản được cấp. Cơ quan, đơn vị, địa phương được cấp tài khoản quản trị để quản lý, phân quyền tài khoản, thủ tục hành chính và thực hiện các chức năng quản trị khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

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

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

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được kết nối thông suốt, liên tục với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ và hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành khác bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

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

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

Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm

1. Những hành vi bị nghiêm cấm khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định tại Luật Giao dịch điện tử, Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng năm 2015, Điều 8 Luật An ninh mạng năm 2018, Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Các hành vi vi phạm khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH HẢI DƯƠNG

Điều 6. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ

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

b) Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và các thông tin khác theo quy định. Danh mục dịch vụ công trực tuyến phải đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ.

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

3. Thông tin về nghĩa vụ tài chính và thanh toán nghĩa vụ tài chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

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

6. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hướng dẫn của các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; thông tin đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ.

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

8. Thông tin về điều khoản sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

9. Các thông tin khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Bộ ngành, cơ quan Trung ương.

Điều 7. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 6 của Quy chế này.

Cập nhật, công khai đầy đủ danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến kịp thời, đúng hạn lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo Quyết định ban hành của UBND tỉnh.

2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 Điều 6 của Quy chế này được cập nhật thường xuyên trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 8. Các chức năng hỗ trợ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cho phép tìm kiếm, tra cứu thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, kết quả và tình trạng giải quyết hồ sơ và thông tin khác liên quan.

2. Chức năng hỏi đáp và tiếp nhận thông tin phản hồi.

3. Chức năng cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

4. Chức năng đánh giá, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về tiến độ, chất lượng, giải quyết thủ tục hành chính

5. Chức năng thanh toán trực tuyến khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
6. Các chức năng khác theo quy định của pháp luật liên quan.

Điều 9. Quản lý việc cấp, sử dụng tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Cơ quan, đơn vị, địa phương được giao quản lý, sử dụng tài khoản có chức năng quản trị các nội dung bao gồm: danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các thông tin về quy trình điện tử, thời hạn giải quyết, thông tin phí/lệ phí, biểu mẫu điện tử, quản lý thành phần hồ sơ, tiến trình giải quyết hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; quản trị, phân quyền phòng, ban, đơn vị và người sử dụng thuộc phạm vi quản lý; thống kê, trích xuất các loại báo cáo; quản trị, quản lý thông tin khác theo quy định.

2. Văn phòng UBND tỉnh được giao quản lý tài khoản có chức năng hỗ trợ thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo Chương III Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện chức năng quản lý nhà nước về xử lý thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

3. Công an tỉnh được giao quản lý tài khoản có chức năng quản lý, quản trị, phân quyền và theo dõi, thống kê tình hình khai thác, sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông (thuộc Sở Thông tin và Truyền thông) bàn giao, cấp tài khoản theo quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 Điều này.

Điều 10. Hỗ trợ kỹ thuật và xử lý sự cố

1. Tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính nếu cần hỗ trợ liên hệ với Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông theo số điện thoại 02203 897373.

2. Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch, đơn vị quản trị vận hành thông báo cho các bên liên quan tối thiểu trước 05 ngày làm việc.

Điều 11. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thường xuyên được rà soát, xây dựng phương án nâng cấp, mở rộng đảm bảo phù hợp với các

quy định hiện hành và yêu cầu thực tiễn của địa phương.

2. Các hệ thống thông tin phục vụ công tác chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết hồ sơ hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh khi đầu tư xây dựng mới bắt buộc phải đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đã triển khai; đồng thời đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ cho việc tra cứu, thống kê và đồng bộ lên Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Thông tư số 18/2019/TT-BTTTT ngày 25 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Các trang thiết bị hỗ trợ, phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo theo đúng các quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu chất lượng, đồng bộ và tương thích với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 12. Đăng ký tài khoản, thay đổi thông tin tài khoản

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản giao dịch điện tử tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc đăng ký, xác thực tài khoản giao dịch điện tử trên cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 9, Điều 10 của Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg và thực hiện quy định về tài khoản định danh điện tử theo Điều 18 Quyết định số 34/2021/QĐ-TTg, khoản 1 Điều 7 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 3 Điều 40 Nghị định số 59/2022/NĐ-CP.

2. Tổ chức, cá nhân nhập đầy đủ thông tin theo yêu cầu hướng dẫn trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tại địa chỉ *dichvucong.haiduong.gov.vn*. Tổ chức, cá nhân có thể sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ của cá nhân, tổ chức để đảm bảo tính an toàn, bảo mật. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu. Các vấn đề liên quan đến tài khoản được áp dụng thực hiện theo Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã đăng ký.

Điều 13. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử

1. Tổ chức cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công, đăng nhập vào địa chỉ Cổng Dịch vụ công quốc gia (*dichvucong.gov.vn*) hoặc địa chỉ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương (*dichvucong.haiduong.gov.vn*) để thao tác thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử gửi đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính. Đối với các dịch vụ công trực tuyến của tỉnh chưa cung cấp, tích hợp trên cổng Dịch vụ công

quốc gia, tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương để thao tác.

2. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử thực hiện theo yêu cầu quy định tại khoản 1 Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương được các cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo hình thức cấp bản sao điện tử có giá trị pháp lý theo quy định tại Điều 10 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông qua chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận để giải quyết thủ tục hành chính lần thứ nhất, tổ chức, cá nhân chủ động lưu trữ thông tin theo quy định vào Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân để tái sử dụng khi thực hiện các thủ tục hành chính trong các lần sau đó theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

4. Tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 12 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 14. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương

1. Sau khi tổ chức, cá nhân đăng ký và đăng nhập tài khoản thành công, tổ chức, cá nhân chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử:

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

3. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Phương thức nộp phí, lệ phí:

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, khoản 12 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP.

b) Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

5. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân:

a) Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 16 Nghị định 45/2020/NĐ-CP và các quy định, hướng dẫn hiện hành.

6. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Tra cứu trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh qua mã hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Tra cứu thông qua mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ thủ tục hành chính.

c) Tra cứu trực tiếp tại các quầy giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

7. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy

Việc chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 15. Quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện quy định tại Chương II Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ Trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 16. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

1. Thành phần hồ sơ thủ tục hành chính điện tử nộp lưu thực hiện theo quy định tại Điều 3 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

2. Định dạng hồ sơ thủ tục hành chính điện tử nộp lưu thực hiện theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

3. Nộp lưu hồ sơ thủ tục hành chính điện tử vào Lưu trữ cơ quan thực hiện theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

4. Hoạt động nghiệp vụ lưu trữ đối với hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

5. Sử dụng hồ sơ thủ tục hành chính điện tử tại Lưu trữ cơ quan thực hiện theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

Điều 17. Quy định đối với việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh 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 trực tiếp.

b) 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:

- Thông qua hộp thư điện tử của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;
- Thông qua số điện thoại của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;
- Thông qua chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị” trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;
- Thông qua địa chỉ phản ánh kiến nghị Văn phòng UBND tỉnh;
- Thông qua chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia;
- Gửi trực tiếp bằng văn bản đến cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

2. 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 10 (mười) 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 thực hiện thủ tục hành chính có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

Chương III**TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN****Điều 18. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chỉ đạo công tác quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để bảo đảm hoạt động liên tục, thông suốt, an toàn và đúng mục đích.

2. Tổ chức, chỉ đạo triển khai kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Chỉ đạo các cơ quan báo chí, tuyên truyền của tỉnh tăng cường thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

4. Hướng dẫn công tác bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

5. Trình UBND tỉnh xem xét, phân bổ kinh phí cho hoạt động bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mở rộng và bảo đảm an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 19. Văn phòng UBND tỉnh

1. Theo dõi, quản lý, kiểm soát việc cung cấp và thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trên môi trường điện tử theo quy định tại Nghị định 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ và các nội dung khác về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hướng dẫn công tác thực hiện thủ tục hành chính và các nhiệm vụ khác về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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

3. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hướng dẫn cách thức, phương pháp đánh giá việc giải quyết hồ

sơ thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Đôn đốc, hướng dẫn các sở, ban, ngành và địa phương thực hiện có hiệu quả việc rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính theo quy định, hướng dẫn tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ để thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Công khai kịp thời, đầy đủ 100% danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

5. Chịu trách nhiệm triển khai các nhiệm vụ chỉ đạo mới của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 20. Sở Tài chính

Sau khi có chủ trương của cấp có thẩm quyền, Sở Tài chính phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí để triển khai, nâng cấp và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 21. Công an tỉnh

1. Là đầu mối của tỉnh, chủ trì phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đảm bảo các điều kiện để kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoạt động ổn định, thông suốt và an toàn, an ninh thông tin theo quy định.

2. Quản lý, phê duyệt/hủy bỏ, theo dõi và trích xuất thống kê tình hình khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với các tài khoản đã đăng ký của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Hằng năm, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện rà soát, rà soát các điều kiện đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và các trang thiết bị, cơ quan, đơn vị có kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

4. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá kết quả khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 22. Các sở, ban, ngành

1. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này đối với các đơn vị, công chức thuộc phạm vi, chức năng quản lý. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình; xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành

chính tại các cấp theo chức năng quản lý ngành; tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Kịp thời cập nhật, chỉnh sửa, cấu hình các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến đảm bảo tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đúng thời gian quy định theo Quyết định ban hành của UBND tỉnh. Bố trí nhân sự quản trị Hệ thống tại đơn vị đảm bảo yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ trong việc quản lý, vận hành và sử dụng các chức năng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Các vấn đề phát sinh liên quan đến thay đổi thông tin thủ tục hành chính thì nhân sự được cấp quyền quản trị của sở, ban, ngành chịu trách nhiệm thực hiện cập nhật, cấu hình cho ngành mình.

3. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ. Chỉ đạo các cán bộ, công chức, viên chức thực hiện lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử theo quy định tại Điều 9 Thông tư 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

4. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn lực theo quy định tại Điều 5 Thông tư 01/2023/TT-VPCP.

5. Hằng năm có giải pháp nâng cao tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương và nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

6. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn hoặc giải đáp. Trường hợp không được giải quyết thoả đáng, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp giải quyết.

Điều 23. UBND các huyện, thị xã, thành phố

1. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này thuộc phạm vi, chức năng quản lý của địa phương. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về tổ chức thực hiện, kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương.

2. Phối hợp với các sở, ban, ngành trong việc cung cấp và tái cấu trúc quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến và cập nhật nội dung thủ tục hành chính theo nội dung công bố theo quy định.

3. Hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

4. Chỉ đạo các cán bộ, công chức, viên chức thực hiện lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử theo quy định tại Điều 9 Thông tư 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn lực theo quy định tại Điều 5 Thông tư 01/2023/TT-VPCP.

5. Có trách nhiệm bố trí, sắp xếp đảm bảo cơ sở, vật chất, trang thiết bị, máy móc, con người... để phục vụ quản lý, khai thác, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của địa phương mình có hiệu quả.

6. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông đề được hỗ trợ, hướng dẫn hoặc giải đáp. Trường hợp không được giải quyết thoả đáng, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông đề phối hợp giải quyết.

Điều 24. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành có liên quan định kỳ hàng tháng, tổng hợp kết quả hoàn thành các chỉ tiêu nâng cao chất lượng cung cấp và thực hiện dịch vụ công trực tuyến, báo cáo UBND tỉnh.

2. Thực hiện giám sát có hiệu quả việc tiếp nhận, thực hiện thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành và các nội dung về thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định. Kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành thực hiện các nội dung về đánh giá, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về tiến độ, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

3. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, UBND cấp huyện định kỳ hàng tháng công khai danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân chậm muộn trong giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

4. Chủ trì, hướng dẫn triển khai thu phí lệ phí qua biên lai tự in, biên lai điện tử. Phối hợp hướng dẫn thanh toán phí lệ phí trực tuyến. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 25. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông

Chịu trách nhiệm quản trị và vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định, có nhiệm vụ:

1. Trực tiếp quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hải Dương, bảo đảm hoạt động ổn định; kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an toàn an ninh thông tin, an toàn dữ liệu, thực hiện lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính và tích hợp, liên thông, đồng bộ theo quy định.

2. Trực tiếp tiếp nhận phản ánh của các tổ chức, cá nhân và hướng dẫn, giải đáp, hỗ trợ, xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Cung cấp dữ liệu về tình hình giải quyết thủ tục hành chính theo đề nghị của các cơ quan liên quan.

3. Tổ chức đào tạo, tập huấn cho cán bộ các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo Quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

4. Hàng tháng, phân tích dữ liệu về tình hình giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân, báo cáo Sở. Hàng quý, báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông về công tác quản trị, vận hành, bảo đảm an toàn thông tin, an toàn dữ liệu và việc giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình quản lý, vận hành hệ thống.

5. Tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về tình hình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

6. Đề xuất, báo cáo cấp có thẩm quyền để thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định.

Điều 26. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Thực hiện đúng trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP cụ thể:

a) Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

b) Kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

c) Sử dụng tài khoản thư điện tử công vụ được cấp vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để theo dõi, giải quyết hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định và đảm bảo hiệu quả;

d) Báo cáo Thủ trưởng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính khi phát hiện các hành vi sử dụng hệ thống thông tin không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý;

đ) Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng, Luật Giao dịch điện tử và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

e) Cập nhật các kiến thức bảo đảm sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng được triển khai trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo tài khoản được cấp để thực hiện nhiệm vụ được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; thực hiện theo đúng quy trình điện tử, bảo mật thông tin về tài khoản của cá nhân và các thông tin của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn lực theo quy định tại Điều 5 Thông tư 01/2023/TT-VPCP.

3. Cán bộ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử có trách nhiệm thực hiện lập và giao nộp hồ sơ thủ tục hành chính điện tử vào lưu trữ cơ quan đúng theo quy định tại Khoản 2 Điều 9 Thông tư 13/2023/TT-BNV.

Điều 27. Tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

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

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

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

4. Tổ chức, cá nhân có quyền chọn lựa kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường điện tử và có trách nhiệm tuân thủ

những quy định về sử dụng các dịch vụ công trực tuyến đó.

Điều 28. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm bố trí người làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ khi được giao đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm, các nội dung công việc thuộc phạm vi được giao theo quy định tại khoản 5 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP.

2. Tuyên truyền rộng rãi đến tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 29. Tổ chức thực hiện

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan, cá nhân liên quan hướng dẫn triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành của tỉnh và Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn có trách nhiệm triển khai thực hiện đầy đủ các nội dung quy định tại Quy chế này.

3. Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn trong Quy chế này có sự sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới thì được áp dụng theo quy định tại các văn bản mới đó.

Điều 30. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời gửi phản ánh đến Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế này cho phù hợp./.