

**QUY CHẾ**

**Hoạt động của Cổng Dịch vụ công  
và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hà Nam**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 30 /2019/QĐ-UBND ngày 30 /8/2019  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)*

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về việc hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hà Nam.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật (sau đây gọi là các cơ quan).

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan quy định tại Khoản 1 Điều này (sau đây gọi là cán bộ, công chức, viên chức).

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC (sau đây gọi là tổ chức, cá nhân).

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp thực hiện thu hộ phí, lệ phí giải quyết TTHC; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật. Doanh nghiệp cung cấp phần mềm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh; doanh nghiệp cung cấp các phần mềm được phép tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu điện tử với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

**Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống tin một cửa điện tử tỉnh Hà Nam**

1. Tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật, các quy định của pháp luật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

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 TTHC quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành.

3. Các TTHC và dịch vụ công trực tuyến (trừ các TTHC đặc thù quy định tại Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP) phải được cập nhật đầy đủ, chính xác, công khai, minh bạch thông tin về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết, kết quả giải quyết TTHC và thông tin đánh giá việc giải quyết TTHC lên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

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

#### **Điều 4. Các hành vi bị cấm**

1. Cản trở việc lựa chọn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
2. Cản trở hoặc ngăn cản trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu.
3. Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ thông điệp dữ liệu.
4. Khởi tạo hoặc phát tán chương trình phần mềm làm rối loạn, thay đổi, phá hoại hệ thống điều hành hoặc có hành vi khác nhằm phá hoại hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
5. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

### **Chương II**

#### **QUY ĐỊNH VỀ CUNG CẤP, SỬ DỤNG, TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 5. Thông tin về TTHC và dịch vụ công trực tuyến**

1. Thông tin về TTHC và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan được đăng tải, cập nhật kịp thời trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Danh mục TTHC trên Cổng Dịch vụ công được đồng bộ với danh mục TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. Các thông tin chính của TTHC gồm: Mã TTHC, các nội dung bộ phận cấu thành của TTHC, mã định danh cơ quan, mức độ dịch vụ công trực tuyến.

2. Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, Cổng thông tin điện tử của các cơ quan (cổng thành phần) phải có mục “Dịch vụ công trực tuyến” thông báo công khai đầy đủ, kịp thời toàn bộ danh sách 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 các cơ quan trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh để thuận tiện cho việc tra cứu, khai thác, sử dụng.

3. Danh sách dịch vụ công trực tuyến được phân loại theo ngành, theo lĩnh vực, theo cấp hành chính và thể hiện rõ mức độ của dịch vụ để thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng.

4. Yêu cầu thông tin đối với các mức dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ hành chính điện tử, biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form) được xây dựng đáp ứng theo yêu cầu quy định tại các Điều 5, 7, 8 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.

### **Điều 6. Đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh có tên miền trên mạng Internet là **dichvucong.hanam.gov.vn** 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 TTHC.

1. Cá nhân, tổ chức thực hiện đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo quy định sau:

a) Cá nhân, tổ chức truy cập vào địa chỉ: **dichvucong.hanam.gov.vn** và thực hiện các bước đăng ký tài khoản theo hướng dẫn của hệ thống.

b) Hệ thống thông tin một cửa điện tử thông báo tài khoản truy nhập ban đầu qua thư điện tử (email) hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của cá nhân, tổ chức.

c) Cá nhân, tổ chức sử dụng tài khoản được cấp để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

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

### **Điều 7. Khai báo thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến**

1. Sau khi được cấp tài khoản truy nhập Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử, tổ chức, cá nhân lựa chọn TTHC cần thực hiện khai báo thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3

Tổ chức, cá nhân khai báo thông tin vào biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form), cung cấp các tài liệu liên quan (nếu có) dưới dạng tệp tin điện tử đính kèm và gửi hồ sơ trực tuyến tới cơ quan giải quyết TTHC. 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 phải ký xác thực hoặc đối chiếu với bản gốc thì 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.

3. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4

a) Việc nộp hồ sơ thực hiện như mức độ 3; trường hợp sử dụng biểu mẫu điện tử phải có chữ ký số để xác thực.

b) Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích đến tổ chức, cá nhân. Kết quả dưới dạng điện tử của dịch vụ công trực tuyến có giá trị pháp lý như với kết quả truyền thống theo quy định về kết quả điện tử của cơ quan chuyên ngành.

### **Điều 8. Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4**

1. Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

2. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới tổ chức, cá nhân.

3. Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 9 Quy chế này.

### **Điều 9. Quy trình giải quyết, trả kết quả dịch vụ công trực tuyến**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 8 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

1. Quy trình giải quyết hồ sơ hợp lệ:

a) Khi nhận được hồ sơ hợp lệ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC. Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của nhiều cơ quan, đơn vị có liên quan: Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp, xin ý kiến cùng giải quyết hồ sơ; Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

c) Sau khi hồ sơ được giải quyết, cơ quan có thẩm quyền chuyển kết quả giải quyết đến Bộ phận Một cửa để trả cho cá nhân, tổ chức đúng thời gian quy định trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.



2. Quy trình giải quyết hồ sơ không hợp lệ hoặc không đáp ứng các điều kiện về TTHC:

Cơ quan có thẩm quyền soạn thảo văn bản nêu rõ lý do chuyên Bộ phận Một cửa gửi lại cho các cá nhân, tổ chức có liên quan, đồng thời cập nhật trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử để thông báo cho cá nhân, tổ chức được biết.

**Điều 10. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả đối với hồ sơ nộp trực tuyến**

1. Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

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

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

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

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

a) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của cơ quan giải quyết TTHC hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được thực hiện một trong các hình thức sau: Gửi trực tuyến trên môi trường mạng thông qua Cổng Dịch vụ công, thư điện tử hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có):

- Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 được thực hiện trực tiếp tại cơ quan giải quyết TTHC hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được thực hiện theo một trong các hình thức sau: Thực hiện thanh toán theo hướng dẫn trên hệ thống; qua dịch vụ của ngân hàng đến tài khoản của cơ quan giải quyết TTHC được công khai trên hệ thống hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

d) Trường hợp cá nhân, tổ chức đã nộp phí, lệ phí, nhưng cơ quan có thẩm quyền không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan có thẩm quyền đó có trách nhiệm hoàn trả phí, lệ phí mà cá nhân, tổ chức đã nộp. Ngược lại, cơ quan đã giải quyết nhưng người yêu cầu không nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

3. Cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh trên Cổng Dịch vụ công

a) Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện trả kết quả có trách nhiệm bấm nút hoàn thành hồ sơ.

b) Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện trả kết quả sau khi đối chiếu thông tin hồ sơ, lệ phí đã nộp theo quy định, nếu hợp lệ thì tiến hành trả kết quả theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân và bấm nút hoàn thành hồ sơ, nếu không hợp lệ thì yêu cầu bổ sung theo quy định.

### **Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích**

1. Tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích kết hợp đăng ký dịch vụ công trực tuyến

a) Việc nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân được thực hiện tại các điểm phục vụ bưu chính của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích hoặc tại địa chỉ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

b) Đại diện tổ chức, cá nhân có hồ sơ cùng với nhân viên bưu chính kiểm đếm, đối chiếu danh mục tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục TTHC đã được công bố công khai trên môi trường mạng theo quy định.

c) Các TTHC được thực hiện tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích được công bố và công khai trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh.

d) Nếu hồ sơ còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai quy định tại điểm b Khoản này thì tổ chức, cá nhân bổ sung hoặc nhân viên bưu chính có trách nhiệm hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ.

e) Tổ chức, cá nhân, nhân viên bưu chính công ích sử dụng tài khoản công dân trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử để nhập đầy đủ thông tin của hồ sơ.

2. Trình tự tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích kết hợp đăng ký dịch vụ công trực tuyến

a) Tổ chức, cá nhân đăng ký dịch vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, nhân viên bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ và nộp hồ sơ trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền qua Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Trình tự tiếp nhận hồ sơ của nhân viên bưu chính công ích trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử được thực hiện theo quy định tại Điều 8 Quy chế này.

### 3. Trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích

a) Các tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ gốc qua đường bưu chính công ích bằng thư đảm bảo hoặc liên hệ Bưu điện (bưu điện văn hóa xã, bưu điện huyện hoặc bưu điện tỉnh) để thực hiện tại nhà; đồng thời gửi phí, lệ phí cấp dịch vụ công (nếu có) và lệ phí gửi trả kết quả qua đường bưu chính.

b) Cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, đối chiếu hồ sơ gốc của các tổ chức, cá nhân đảm bảo tính chính xác, thống nhất của hồ sơ và gửi trả kết quả cho nhân viên bưu chính công ích để chuyển đến cho tổ chức, cá nhân.

### 4. Phí và lệ phí

a) Phí và lệ phí của TTHC (nếu có) thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

b) Cước phí dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật hiện hành, các khoản phí và lệ phí phụ thu dịch vụ khác khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả bằng dịch vụ bưu chính công ích thể hiện trong hợp đồng.

### **Điều 12. Tra cứu hồ sơ trực tuyến**

1. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ gửi đến tổ chức, cá nhân qua tin nhắn, thư điện tử.

2. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC, đánh giá việc giải quyết TTHC và thực hiện các giao dịch khác với cơ quan giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật tại Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

3. Kết quả tra cứu tình trạng hồ sơ, bao gồm những nội dung: Mã số hồ sơ, thủ tục thực hiện, tên đầy đủ của người nộp hồ sơ, tên tổ chức nộp hồ sơ, ngày nộp, ngày tiếp nhận, ngày dự kiến trả, ngày có kết quả, tình trạng của hồ sơ.

### **Điều 13. Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đối với dịch vụ công trực tuyến**

Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đối với dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo Điều 12 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT và Điều 12, Điều 13, Điều 14, Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, nhưng phải bảo đảm các nội dung tối thiểu sau:

1. Mỗi dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 phải cung cấp chức năng để người sử dụng có thể đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ sau khi sử dụng.

2. Nội dung đánh giá:

a) Đánh giá về mức độ khai thác, sử dụng dịch vụ theo 03 (ba) mức độ sau: Rất hài lòng, Hài lòng, Chưa hài lòng.

b) Đánh giá về thái độ hỗ trợ, độ nhiệt tình của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa, thời gian giải quyết hồ sơ TTHC qua mạng theo 03 (ba) mức độ sau: Rất hài lòng, Hài lòng, Chưa hài lòng.

3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng phải được công bố và được sử dụng làm cơ sở để hoàn thiện dịch vụ.

#### **Điều 14. Công khai tình hình, kết quả giải quyết TTHC**

Các chỉ tiêu thống kê về tình hình cung cấp, giải quyết TTHC được công khai trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, bảo đảm thuận lợi cho việc giám sát của tổ chức, cá nhân đối với từng cơ quan giải quyết TTHC theo quy định pháp luật về kiểm soát TTHC. Trong đó:

1. Chỉ tiêu tổng số hồ sơ đã giải quyết đúng và sớm hạn, tổng số hồ sơ đã giải quyết quá hạn so với tổng số hồ sơ đã giải quyết của cả tỉnh được đăng tải công khai mặc định theo số lượng hồ sơ phát sinh của năm và tháng hiện tại.

2. Các chỉ tiêu thống kê tổng hợp còn lại có thể tra cứu theo tiêu chí từng năm và từng cơ quan giải quyết TTHC.

### **Chương III**

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

##### **Điều 15. Xây dựng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử**

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh được xây dựng tập trung, thống nhất để áp dụng chung cho các cơ quan giải quyết TTHC, các tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Đảm bảo tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam, Khung Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Hà Nam; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc thông điệp dữ liệu công dân trao đổi với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

3. Đảm bảo khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện TTHC thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội, nhắn tin ngắn (SMS) được cấp có thẩm quyền cho phép.

4. Đảm bảo khả năng cung cấp công cụ, phương thức tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC, phối hợp giải quyết TTHC trên môi trường mạng cho cán bộ, công chức trong các cơ quan hành chính nhà nước.



5. Đảm bảo khả năng cung cấp công cụ hỗ trợ cơ quan hành chính nhà nước trong công tác tổ chức, quản lý, khai thác, lưu trữ khoa học, nhất quán, lâu dài hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân.

6. Đáp ứng khả năng an toàn, bảo mật thông tin theo nhiều mức: mức mạng, mức xác thực người dùng và mức cơ sở dữ liệu; trang bị dịch vụ SSL để sử dụng sử dụng giao thức https; đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

7. Đáp ứng các yêu cầu được quy định tại Khoản 2 Điều 25 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 TTHC và các tiêu chí, quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

### **Điều 16. Quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử**

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh được triển khai theo hình thức thuê dịch vụ của doanh nghiệp cung cấp phần mềm.

2. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh được vận hành trên môi trường mạng, dữ liệu được liên thông, luân chuyển khép kín từ Bộ phận Một cửa đến các phòng ban chuyên môn trong Hệ thống thông tin một cửa điện tử của một cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau.

3. Cán bộ, công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt và thiết lập trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được đăng ký và cấp quyền tài khoản để khai thác, sử dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền được giao.

4. Cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC của mỗi cơ quan giải quyết TTHC được đăng ký một tài khoản để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTHC.

5. Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng UBND tỉnh được đăng ký một tài khoản để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTHC và cập nhật thông tin đánh giá việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

6. Căn cứ theo điều kiện, năng lực kỹ thuật công nghệ thông tin, cơ quan được đăng ký một tài khoản phân quyền quản lý, vận hành (quyền quản trị hệ thống) để cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi thẩm quyền quản lý. Doanh nghiệp cung cấp phần mềm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh phân quyền tài khoản quản trị hệ thống cho các cơ quan.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan**

1. Niêm yết tại nơi giải quyết TTHC và công khai trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, Cổng thông tin điện tử của cơ quan danh mục TTHC và dịch vụ công trực tuyến theo quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến theo đúng quy trình giải quyết TTHC; đảm bảo thuận tiện, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, không gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ.

3. Công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan để tổ chức, cá nhân có thể liên lạc trước, trong và sau khi gửi, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

4. Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của cơ quan mình đã cung cấp trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

5. Đào tạo, tập huấn, hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến.

6. Tăng cường sử dụng chữ ký số trong quá trình giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

7. Ký thỏa thuận hợp tác, mở tài khoản tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Hà Nam để hạch toán nguồn thu phí và lệ phí giải quyết TTHC.

8. Cử cán bộ chuyên trách hoặc phụ trách công nghệ thông tin theo dõi quá trình quản lý, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, xử lý các sự cố thông thường trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cơ quan mình. Trường hợp không xử được, phải thông báo ngay cho doanh nghiệp cung cấp phần mềm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và Sở Thông tin và Truyền thông để xử lý.

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

10. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo chức năng, nhiệm vụ được giao để xử lý, giải quyết thủ tục hành chính; được cấp một tài khoản (tên đăng nhập và mật khẩu) để đăng nhập vào hệ thống và có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình.

### **Điều 18. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Kiểm tra, đôn đốc các cơ quan về đăng tải, cập nhật kịp thời, công khai thông tin TTHC và dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, Cổng thông tin điện tử của các cơ quan theo quy định tại Điều 5 Quy chế này.

2. Rà soát các chức năng của phần mềm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, yêu cầu doanh nghiệp cung cấp phần mềm chỉnh sửa, bổ sung, cập nhật kịp thời, đầy đủ các chức năng theo quy định hiện hành.

3. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến các quy định về sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

4. Tham mưu giải pháp, tổ chức tập huấn nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và ứng dụng chữ ký số trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

5. Chỉ đạo doanh nghiệp cho thuê Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh hỗ trợ các đơn vị trong quá trình xử lý sự cố nếu có yêu cầu, đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt.

6. Theo dõi, tổng hợp tình hình hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử, hàng quý báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Thông tin và Truyền thông.

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

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, các cơ quan, đơn vị rà soát, kịp thời điều chỉnh các quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị cho phù hợp với các quy định hiện hành; theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc công bố và công khai thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và Cổng thông tin điện tử các cơ quan.

### **Điều 20. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

1. Đưa nội dung ứng dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử vào quy chế thi đua về cải cách hành chính, bình xét thi đua khen thưởng hàng năm.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đánh giá kết quả vận hành, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử các cơ quan, đơn vị.

### **Điều 21. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tình bố trí kinh phí để duy trì hoạt động có hiệu quả Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử hàng năm.

## **Điều 22. Trách nhiệm của doanh nghiệp cho thuê Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh**

1. Đảm bảo cung cấp phần mềm Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh đáp ứng các yêu cầu theo quy định tại Điều 15 Quy chế này và các quy định khác có liên quan.

2. Quản lý, vận hành, quản trị hệ thống, cơ sở dữ liệu đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin; đảm bảo hoạt động ổn định 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần; tốc độ truy nhập nhanh, đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ của các cơ quan và tổ chức, cá nhân liên quan.

3. Bố trí nguồn nhân lực hỗ trợ các cơ quan trong quá trình quản lý, sử dụng dịch vụ. Khi hệ thống có sự cố phải có phương án kịp thời khắc phục, xử lý nhanh nhất có thể.

4. Thông tin, dữ liệu hình thành trong quá trình thuê dịch vụ và phần mềm là tài sản thuộc sở hữu của bên thuê. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có trách nhiệm chuyển giao đầy đủ các thông tin, dữ liệu, mã nguồn của phần mềm và các công cụ cần thiết khi kết thúc hợp đồng để bảo đảm cơ quan nhà nước vẫn có thể khai thác sử dụng dịch vụ được liên tục kể cả trong trường hợp thay đổi doanh nghiệp cấp dịch vụ; bảo đảm các yêu cầu về chất lượng dịch vụ, về công nghệ, quy trình cung cấp dịch vụ; tính liên tục, liên thông, kết nối, đồng bộ về ứng dụng công nghệ thông tin; bảo đảm an toàn, bảo mật và tính riêng tư về thông tin, dữ liệu của cơ quan nhà nước; tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn, an ninh thông tin.

## **Điều 23. Trách nhiệm của Bưu điện tỉnh**

1. Chủ động phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Bố trí nhân viên đủ năng lực, trình độ, am hiểu về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến làm việc tại các điểm bưu điện văn hóa xã và các điểm cung cấp dịch vụ bưu chính khác để tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký nộp hồ sơ trực tuyến kết hợp với việc nhận trả kết quả dịch vụ công trực tuyến qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Đảm bảo chất lượng dịch vụ bưu chính, an toàn trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

## **Điều 24. Trách nhiệm của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Chi nhánh Hà Nam**

1. Triển khai việc kết nối thanh toán giữa Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh với hệ thống Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Chi nhánh Hà Nam.

2. Ký kết thỏa thuận hợp tác với các cơ quan về việc thu hộ phí, lệ phí dịch vụ công trực tuyến.

3. Xây dựng Cổng thanh toán dịch vụ công để triển khai các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

**Điều 25. Trách nhiệm các tổ chức, cá nhân**

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh hoặc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Đăng ký tài khoản, khai báo thông tin và cung cấp các tài liệu liên quan đảm bảo chính xác, đầy đủ theo quy định; chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin, tài liệu đã cung cấp cho cơ quan giải quyết TTHC.

3. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan giải quyết TTHC và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

**Điều 26. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện tốt Quy chế này mang lại hiệu quả thiết thực, sẽ được xem xét khen thưởng, đánh giá thi đua.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan không thực hiện, thực hiện không đúng hoặc thực hiện không đầy đủ các quy định trong Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

**Điều 27. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh Quy chế cho phù hợp. /*Đ*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Xuân Đông**