|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH**DỰ THẢO | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**QUY CHẾ**

**Hoạt động của Hệ thống thông tin**

**giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /2022/QĐ-UBND ngày tháng năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi điều chỉnh

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

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh Tây Ninh có thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi chung là cơ quan thực hiện TTHC).

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa).

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.

d) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại điểm a, điểm b, điểm c Khoản 2 Điều này trực tiếp tham gia giải quyết TTHC.

đ) Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh là hệ thống được tạo thành trên cơ sở Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tây Ninh.

a) Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Tây Ninh là điểm truy cập thống nhất của tỉnh tới các dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã.

b) Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tây Ninh là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây được viết tắt là TTHC) 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 trực tuyến để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

2. Các thuật ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được giải thích cụ thể tại Nghị định số [43/2011/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-43-2011-nd-cp-cung-cap-thong-tin-va-dich-vu-cong-truc-tuyen-125408.aspx) ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước; Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-45-2020-nd-cp-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-tren-moi-truong-dien-tu-426372.aspx); Quyết định số [31/2021/QĐ-TTg](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/quyet-dinh-31-2021-qd-ttg-quy-che-quan-ly-van-hanh-cong-dich-vu-cong-quoc-gia-491068.aspx) và các văn bản pháp luật có liên quan do các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

# **Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh**

1. Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.
2. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, tiếp cận thông tin, an toàn thông tin, giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.
3. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các trường thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của tổ chức, cá nhân khi sử dụng.
4. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được kết nối với Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống các dịch vụ công trực tuyến do các bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.
5. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành về quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ trong quá trình vận hành, quản lý, khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

**Điều 4. Địa chỉ và tài khoản đăng nhập của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh được cung cấp tại địa chỉ: <https://dichvucong.tayninh.gov.vn>.

2. Tên tài khoản cán bộ, công chức, viên chức, người lao động sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được tích hợp trên Hệ thống đăng nhập tập trung tỉnh Tây Ninh. Tài khoản do đơn vị quản lý phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh cấp và thu hồi theo quy định.

3. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để đăng ký tài khoản giao dịch điện tử (hoặc sử dụng tài khoản giao dịch

điện tử đã đăng ký tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia) được xác thực với danh tính do Bộ Công an cung cấp để thực hiện giao dịch đối với các TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định.

4. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công, đăng nhập vào địa chỉ của Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để thao tác thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 11 và Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia và quy định về xác thực với danh tính điện tử của Bộ Công an.

**Điều 5. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh**

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về: công nghệ thông tin, tiếp cận thông tin, an toàn thông tin, giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các trường thông tin theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của tổ chức, cá nhân khi sử dụng.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học; bảo đảm sự bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết công việc.

4. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành về quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ trong quá trình vận hành, quản lý, khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh.

# **Điều 6. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh**

1. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thực hiện theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006 và Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005.
2. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

# **Chương II**

**QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG**

**THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC CỦA TỈNH**

# **Điều 7. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh**

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ
2. Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.
3. Danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến và mức độ dịch vụ. Đối với mỗi dịch vụ, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ nội dung gồm: trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời gian giải quyết; đối tượng thực hiện; cơ quan giải quyết TTHC; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (nếu có); căn cứ pháp lý.
4. Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các đơn vị đầu mối giải quyết TTHC các cấp trên địa bàn tỉnh.
5. Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính
6. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.
7. Thông tin về đánh giá việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.
8. Các thông tin khác có liên quan đến công tác cải cách hành chính và giải quyết TTHC của các cơ quan Trung ương và địa phương.

# **Điều 8. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin**

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1, Điều 7

Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố (mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ) danh mục cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm cập nhật các thông tin lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định.

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

# **Điều 9. Lựa chọn, cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

Các cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC với triển khai dịch vụ công trực tuyến gửi Văn phòng UBND tỉnh xem xét, thẩm định, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, triển khai tổ chức thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo đúng quy định tại Điều 23 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

# **Điều 10. Nộp hồ sơ** **điện tử thực hiện TTHC**

1. Tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, điền đầy đủ các thông tin theo quy định của TTHC vào mẫu đơn, tờ khai thành phần hồ sơ theo yêu cầu của từng TTHC được chụp hoặc quét (scan) từ bản chính hoặc thực hiện ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử (nếu có yêu cầu ký số) theo quy định tại Điều 9 Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-45-2020-nd-cp-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-tren-moi-truong-dien-tu-426372.aspx).
2. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-45-2020-nd-cp-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-tren-moi-truong-dien-tu-426372.aspx).

# **Điều 11. Tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC**

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC
2. Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp.

Quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

1. Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 4, Điều 10 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.
2. Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.
3. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và quy định khác có liên quan của cơ quan có thẩm quyền.
4. Việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ- CP của Chính phủ.
5. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 3 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.
6. Tổ chức, cá nhân thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo Điều 13 Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-45-2020-nd-cp-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-tren-moi-truong-dien-tu-426372.aspx) và quy định về thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Chương V của Quyết định số [31/2021/QĐ-TTg](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/quyet-dinh-31-2021-qd-ttg-quy-che-quan-ly-van-hanh-cong-dich-vu-cong-quoc-gia-491068.aspx).

# **Điều 12. Tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC**

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

a) Tra cứu trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh 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) Hệ thống tin nhắn SMS (Tổng đài 7039);

d) 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.

2. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính thông qua chức năng tra cứu trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện theo hướng dẫn của hệ thống.

**Điều 13. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC**

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4 Điều 20 của Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-61-2018-nd-cp-co-che-mot-cua-mot-cua-lien-thong-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-357427.aspx) và khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [107/2021/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-107-2021-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-61-2018-nd-cp-thuc-hien-co-che-mot-cua-484769.aspx).

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-45-2020-nd-cp-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-tren-moi-truong-dien-tu-426372.aspx).

3. Hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thì Bộ phận Một cửa phải thực hiện việc kết thúc hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

# **Điều 14. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh**

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện TTHC 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 TTHC tỉnh.
2. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

# **Điều 15. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử**

1. Thời hạn bảo quản hồ sơ TTHC điện tử thực hiện theo quy định tại điểm a khoản 4 Điều 21a Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.
2. Hồ sơ giải quyết TTHC được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý thực hiện theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 21a Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

# **Chương III**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

# 1. Chủ trì thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các ngành trên địa bàn tỉnh.

2. Chủ trì xây dựng bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính và công khai trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Tiếp nhận và trả lời ý kiến trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo đường truyền kết nối thông suốt và liên tục phục vụ tốt việc vận hành, sử dụng. Tổ chức sao lưu dữ liệu, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, an toàn và bảo mật.

2. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh và các hệ thống kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh.

3. Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng chức năng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh.

4. Thường xuyên rà soát, kiểm tra, kịp thời phát hiện và khắc phục những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu; đảm bảo việc tích hợp, liên thông, đồng bộ theo yêu cầu.

5. Chủ trì phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh.

6. 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 hệ thống một cửa điện tử.

7. Tổng hợp thông tin, ý kiến góp ý của các đơn vị để đề xuất hiệu chỉnh, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh, bổ sung, sửa đổi Quy chế này để đảm bảo phù hợp với các quy định khác và điều kiện thực tế tại địa phương.

**Điều 18. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính**

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

2. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân.

3. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương mình.

4. 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.

5. Bố trí nhân sự phụ trách công nghệ thông tin để kịp thời thực hiện cập nhật thông tin người dùng vào tài khoản trong quy trình xử lý khi có sự thay đổi người dùng. Nhân sự công nghệ thông tin của UBND huyện chịu trách nhiệm thực hiện cho cả các phòng chuyên môn, UBND cấp xã trên địa bàn huyện. Khi có phát sinh quy trình thủ tục hành chính hoặc khi có sự thay đổi trong quy trình thủ tục hành chính thì nhân sự công nghệ thông tin của sở, ngành tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện cập nhật cho ngành mình.

6. Thường xuyên thực hiện rà soát, tham mưu UBND tỉnh ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết thủ tục hành chính. Cập nhật quy trình điện tử và các thông tin liên quan cho từng thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho cả cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã ngay sau khi có Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành.

7. Kịp thời liên hệ với nhân sự phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị, hoặc đơn vị triển khai hoặc Sở Thông tin và Truyền thông để khắc phục, giải quyết các sự cố, vấn đề phát sinh.

8. Định kỳ báo cáo về kết quả ứng dụng, khó khăn, vướng mắc, ý kiến góp ý nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh và các ý kiến góp ý cần hiệu chỉnh đối với Quy chế này vào ngày 15 tháng cuối của quý.

**Điều 19. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh**

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

2. Quản lý tài khoản, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp bị mất, bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho cơ quan quản lý và vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh.

3. 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 Tây Ninh và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác.

4. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

5. Cho phép Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh chia sẻ thông tin đã đăng ký trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh để thực hiện các dịch vụ liên quan theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân hoặc theo quy định của pháp luật.

**Điều 20. Trách nhiệm của 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 Nghị định 107/2021/NĐ-CP.

2. Phối hợp với các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính để bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên bưu chính về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có), giá cước dịch vụ chuyển phát hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. 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.

4. Đổi mới cách thức, lề lối làm việc, tăng cường năng lực để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

5. 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.

Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề vướng mắc phát sinh cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan đơn vị phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Uỷ ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

 **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

 **CHỦ TỊCH**