

QUY CHẾ
Hoạt động của Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

(Kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày tháng 01 năm 2024
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành, cung cấp và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk được tạo thành trên cơ sở Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Những nội dung liên quan đến việc quản lý, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk không quy định tại Quy chế này thực hiện theo 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; 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.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị).

2. Các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có tham gia thực hiện các quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 3. Nguyên tắc quản lý vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

1. Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, các nguyên tắc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 23 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.

2. Việc quản lý, vận hành, cung cấp và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk 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.

3. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các thông tin theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của đối tượng sử dụng.

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

5. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk được kết nối thông suốt, liên tục với Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

Điều 4. Các hành vi bị cấm khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại 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 Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2018, các quy định tại các khoản 2, khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 5. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin cơ bản theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP; đồng thời, theo khoản 3 Điều 13 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành 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.

2. Danh mục dữ liệu dùng chung phục vụ giải quyết thủ tục hành chính được kết nối, chia sẻ từ Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại khoản 13 Điều 1 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.

3. Thông tin hướng dẫn về việc thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

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

5. Thông tin về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính.

6. Thông tin báo cáo, số liệu, thống kê liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

7. Thông tin cơ quan chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; thông tin liên hệ của cán bộ tiếp nhận, xử lý hồ sơ của từng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính; thông tin đường dây nóng, tổng đài dịch vụ công của tỉnh.

8. Thông tin về thanh toán phí, lệ phí trong thực hiện thủ tục hành chính.

9. Thông tin về dịch vụ bưu chính công ích trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

10. Thông tin văn bản xin lỗi các tổ chức, cá nhân nếu để tình trạng trễ hạn hồ sơ giải quyết.

Chương II

TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐẮK LẮK

Điều 6. Đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

1. Địa chỉ đăng nhập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk là: dichvucong.daklak.gov.vn.

2. Tên tài khoản cán bộ, công chức, viên chức, người lao động sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk được tích hợp trên Hệ thống đăng nhập tập trung tỉnh Đắk Lắk. Tài khoản do Hệ thống đăng nhập tập trung tỉnh Đắk Lắk cấp và thu hồi theo quy định.

3. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk 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) để thực hiện giao dịch đối với các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk 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 thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk để thao tác thực hiện thủ tục hành chính 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, Điều 13 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 7. Trình tự nộp hồ sơ

1. Nộp hồ sơ trực tiếp

Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích; cán bộ, công chức, viên chức thụ lý hồ sơ cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến

Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công, đăng nhập trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: dichvucong.gov.vn hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk tại địa chỉ: dichvucong.daklak.gov.vn để thao tác thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

3. Mẫu đơn, tờ khai điền đầy đủ thông tin dưới dạng biểu mẫu điện tử tương tác hoặc dưới dạng tệp tin điện tử đính kèm và gửi hồ sơ trực tuyến theo quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk. Tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm đối với thông tin mình cung cấp trên mẫu đơn, tờ khai.

Điều 8. Trình tự tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

1. Trình tự tiếp nhận hồ sơ trực tuyến

a) Cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phải xem xét, kiểm tra đầy đủ, hợp lệ thành phần của hồ sơ ngay khi nhận được hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; phản hồi thông tin về tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ cho tổ chức, cá nhân thông qua tin nhắn, thư điện tử hoặc bằng hình thức khác... mà tổ chức, cá nhân đã cung cấp theo hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong nội dung phản hồi phải 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.

b) Đối với hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chuyển ngay cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết, không quá 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

c) Thời điểm nhận hồ sơ trực tuyến tại cơ quan có thẩm quyền được xác định là thời điểm hồ sơ điện tử đó được nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk và thông báo hồ sơ hợp lệ. Nếu thời điểm hồ sơ điện tử nhập vào hệ thống ngoài giờ hành chính thì thời điểm tiếp nhận hồ sơ điện tử đến được tính là thời điểm bắt đầu từ ngày, giờ hành chính kế tiếp.

2. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; trường hợp, người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 9. Trình tự giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính 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 tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

1. Quy trình giải quyết hồ sơ đáp ứng các điều kiện giải quyết

a) Khi nhận được hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk, 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 thủ tục hành chính. 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 lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

c) Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

d) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

đ) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chuyển cho cơ quan chủ trì giải quyết (*cơ quan được giao chủ trì tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính*) để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính liên thông do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

e) Sau khi hồ sơ được giải quyết, cơ quan có thẩm quyền chuyển kết quả giải quyết đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

2. Quy trình giải quyết hồ sơ không đáp ứng các điều kiện để giải quyết

Cơ quan có thẩm quyền có văn bản nêu rõ lý do chuyển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả gửi lại cho các tổ chức, cá nhân có liên quan; đồng thời, cập nhật trên mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk để thông báo cho tổ chức, cá nhân được biết.

3. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán phí, lệ phí (*nếu có*) được thực hiện qua môi trường mạng hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tiếp tại cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ. Việc trả kết quả trực tuyến được thực hiện theo sự thống nhất của người sử dụng và cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ qua các hình thức sau: Thông báo trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; gửi qua dịch vụ bưu chính công ích.

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

Chương III

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐẮK LẮK

Điều 10. Trách nhiệm chung

1. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk có trách nhiệm đảm bảo việc khai thác, sử dụng hiệu quả, đúng mục đích theo quy định; phải tuân thủ các quy định về an toàn thông tin, dữ liệu hiện hành.

2. Trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk xảy ra sự cố, gián đoạn việc thực hiện các quy trình gửi, nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thì cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phát hiện có trách nhiệm thông báo cho Sở Thông tin và Truyền thông hoặc đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao quản lý để có biện pháp khắc phục kịp thời.

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

1. Các cơ quan, đơn vị thường xuyên rà soát khi có sự điều chỉnh, thay đổi, bổ sung về thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định điều chỉnh, bổ sung; đồng thời, theo phạm vi thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk và thường xuyên theo dõi việc cập nhật, công khai thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

2. Thực hiện giải quyết thủ tục hành chính và cập nhật đầy đủ 100% hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; hướng dẫn, yêu cầu các tổ chức, cá nhân liên quan tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải thao tác, cập nhật đầy đủ quy trình các bước trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

3. Niêm yết, công khai quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thời hạn trả kết quả đối với từng dịch vụ công trực tuyến; thông tin liên hệ hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến bao gồm: Địa chỉ, số điện thoại, hộp thư điện tử của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trên Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

4. Kịp thời phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hoặc đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ quản lý để cập nhật các dịch vụ công

trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; chủ động cập nhật lên Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị khi có sự thay đổi, đảm bảo các dịch vụ công trực tuyến hoạt động thông suốt.

5. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên theo dõi, tiếp nhận hồ sơ điện tử do tổ chức, cá nhân nộp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ.

6. Thông tin về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh khi có thay đổi cán bộ, công chức, viên chức tham gia tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị để cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

Điều 12. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân tham gia sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

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

2. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản giao dịch điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 9, Điều 10 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

3. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công để đăng nhập nộp hồ sơ trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: dichvucong.gov.vn hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk tại địa chỉ: dichvucong.daklak.gov.vn để thao tác thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. 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 Đắk Lắk để thao tác.

4. 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 Đắk Lắk 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 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

5. 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 Đắk Lắk. 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.

6. 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 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

7. Tổ chức, cá nhân sau khi nộp hồ sơ thủ tục hành chính, được cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ qua:

a) Tra cứu trực tuyến qua mã số hồ sơ, số căn cước công dân hoặc chứng minh nhân dân của công dân nộp, tên công dân nộp thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; hoặc tra cứu thông qua mã số hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Tra cứu mã số hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã.

Điều 13. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Thực hiện các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk theo quy định.

2. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đảm bảo kết nối, tích hợp các phần mềm chuyên ngành và cơ sở dữ liệu do các bộ, ngành, Trung ương triển khai với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk qua trực kết nối, chia sẻ dữ liệu của tỉnh.

3. Hướng dẫn, thực hiện công tác tuyên truyền, quảng bá để nâng cao nhận thức và khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Điều 14. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm thử các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk trước khi công khai và thông báo các cơ quan, đơn vị sử dụng; tổ chức đánh giá chất lượng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; đồng thời, quản trị Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk bảo đảm hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk để cung cấp, giải quyết dịch vụ công trực tuyến theo danh mục các thủ tục hành chính đã được ban hành.

3. Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị cho thuê Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk và các cơ quan, đơn vị cập nhật, kiểm thử các quy trình thủ tục hành chính nội bộ thuộc phạm vi thực hiện của các cơ quan, đơn vị cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

4. Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trình Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Chủ trì, đôn đốc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện triển khai rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình, chuẩn hóa quy trình và hỗ trợ thiết kế biểu mẫu điện tử thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Điều 15. Sở Tài chính

Căn cứ khả năng cân đối ngân sách nhà nước, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét bổ sung kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk đảm bảo đồng bộ, liên tục từ cấp tỉnh đến cấp xã.

Điều 16. Sở Nội vụ

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức kiểm tra, đánh giá, theo dõi các cơ quan, đơn vị trong việc quản lý, vận hành, cung cấp thủ tục hành chính và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk để đưa vào tiêu chí đánh giá thực hiện nhiệm vụ cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số chuyển đổi số.

Điều 17. Công an tỉnh

Chủ trì, phối hợp với đơn vị liên quan của Bộ Công an và các đơn vị có liên quan cấu hình, cấp quyền khai thác dịch vụ xác thực thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đảm bảo kết nối, chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

Điều 18. Doanh nghiệp cung cấp về hạ tầng, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

1. Cung cấp hệ thống hạ tầng máy chủ, lưu trữ dữ liệu, đường truyền, các biện pháp giám sát, thiết bị bảo mật và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk đảm bảo an toàn an ninh theo quy định.

2. Đảm bảo việc kết nối, liên thông, tích hợp với các hệ thống chuyên ngành và hệ thống quốc gia và các bộ, ngành theo chỉ đạo chung của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và chính quyền địa phương.

3. Thực hiện 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 trong mỗi bộ, ngành, tỉnh, thành phố và trên toàn quốc; 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, cơ yếu và pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

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

5. Thực hiện bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hiện hành.

6. Thực hiện đồng bộ thủ tục hành chính và đồng bộ kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk và Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

7. Hỗ trợ các tổ chức, cá nhân thực hiện tạo tài khoản, lấy lại mật khẩu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk (*nếu có*).

Điều 19. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

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

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

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng theo quy định thì gửi thông báo thông qua thông tin tổ chức, cá nhân đã cung cấp theo hồ sơ để hướng dẫn và yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ.

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

d) Đối với hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tiếp nhận và chuyển ngay cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết, tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

đ) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tiếp: Thực hiện theo quy định tại Điều 17, Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định tại Quy chế này.

3. Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các cơ quan, đơn vị *(nếu có nhu cầu)*.

4. Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm khai thác, sử dụng các thành phần hồ sơ, kết quả thủ tục hành chính đã số hóa trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

Điều 20. Các phòng, ban, đơn vị chuyên môn của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ hợp lệ, đầy đủ

a) Giải quyết hồ sơ theo nhiệm vụ, quyền hạn theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan.

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

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

Điều 21. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

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

a) Thông qua hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

b) Thông qua mục “Phản ánh, Kiến nghị” trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

c) Các cách thức khác theo quy định.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân không gửi thông qua mục “Phản ánh, Kiến nghị” trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk, mà gửi trực tiếp hoặc điện thoại hoặc qua dịch vụ bưu chính công

ích đến cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận, cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk để giải quyết.

4. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong thời gian 13 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; đồng thời, thông tin phản hồi kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

Điều 22. Kho tài liệu điện tử cá nhân, tổ chức tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

1. 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 tỉnh Đắk Lắk.

2. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk 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 23. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

1. Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý thực hiện theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

Điều 24. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

1. Đăng nhập thường xuyên, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến của các tổ chức, cá nhân đúng quy trình, thời gian quy định.

2. Phải thay đổi mật khẩu tài khoản khi đăng nhập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk lần đầu tiên, khuyến khích thường xuyên thay đổi mật khẩu sử dụng của cá nhân để đảm bảo tính bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng.

3. Quản lý và bảo vệ mật khẩu đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk, không cung cấp mật khẩu sử dụng của mình cho người khác, không để người khác sử dụng tài khoản của mình để xử lý công việc, không đăng nhập vào tài khoản người khác. Trường hợp bị mất quyền kiểm soát tài khoản người dùng hoặc mật khẩu bị lộ phải thay đổi ngay mật khẩu mới hoặc báo ngay cho bộ phận phụ trách về công nghệ thông tin của cơ quan, đơn vị để kịp thời khắc phục.

4. Khi phát hiện tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk không đúng mục đích, tập tin đính kèm có mã độc phải kịp thời báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xử lý hoặc phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông hoặc đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao quản lý để xử lý kịp thời.

5. 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 Đắk Lắk và chỉ sử dụng cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

6. 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 Đắk Lắk.

7. 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 Đắk Lắk và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác.

8. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính 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.

9. Cho phép Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk chia sẻ thông tin đã đăng ký trên hệ thống để thực hiện các dịch vụ liên quan theo yêu cầu của tổ chức có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 25. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này trong toàn cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 26. Điều khoản thi hành

Trường hợp các văn bản viện dẫn thực hiện tại Quyết định này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì áp dụng theo văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế đó; đồng thời, trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị phản ánh, thông tin kịp thời (*bằng văn bản*) về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh./.