

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THÁI NGUYÊN**

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

Số: 11/2020/QĐ-UBND

Thái Nguyên, ngày 15 tháng 5 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy chế quản lý, khai thác, vận hành và sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin năm 2006;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử năm 2006;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng năm 2015;

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP 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;

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;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 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 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 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;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, khai thác, vận hành và sử dụng Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 28 tháng 5 năm 2020.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

Vũ Hồng Bắc

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THÁI NGUYÊN**

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

QUY CHẾ

Quản lý, khai thác, vận hành và sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên

(Ban hành kèm theo Quyết định số 11/2020/QĐ-UBND

ngày 15 tháng 5 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên)

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 việc quản lý, khai thác, vận hành và sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền thực hiện thủ tục hành chính bằng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan quản lý, sử dụng, khai thác thông tin trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên*: Là Cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Thái Nguyên; có chức năng theo quy định tại Khoản 2, Điều 16 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Đồng thời cho phép người sử dụng khai thác thông tin theo quy định tại Điều 6 của Quy chế này. Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên cùng với Cổng dịch vụ công quốc gia, của Bộ, ngành Trung ương là nơi duy nhất để người sử dụng trong và ngoài nước thực hiện thủ tục hành chính bằng dịch vụ công trực tuyến.

2. *“Dịch vụ công trực tuyến”*: Là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1, mức độ 2, mức độ 3, mức độ 4 thống nhất sử dụng từ ngữ theo quy định tại Khoản 4, Điều 3 của Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ.

3. *Người sử dụng*: Là cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng Cổng dịch vụ công và dịch vụ công trực tuyến để khai thác thông tin, thực hiện thủ tục hành chính phục vụ yêu cầu của cơ quan, tổ chức, cá nhân đó.

4. *Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến*: Là cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng theo quy định của pháp luật và theo Quy chế này.

5. Từ ngữ viết tắt sử dụng trong Quy chế

a) “*Nghị định 61/2018/NĐ-CP*”: Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

b) “*Nghị định số 43/2011/NĐ-CP*”: Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

c) “*Thông tư số 01/2018/TT-VPCP*”: Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 24/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

d) “*Thông tư số 02/2017/TT-VPCP*”: Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ Hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

e) “*Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT*”: Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy nhập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

Điều 3. Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên

1. Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên có tên miền thống nhất trên mạng Internet theo dạng: dichvucong.thainguyen.gov.vn với giao diện tiếng Việt; e-services.thainguyen.gov.vn với giao diện tiếng Anh.

2. Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên cung cấp thông tin chính thống của cơ quan nhà nước tỉnh Thái Nguyên trên môi trường mạng.

3. Nền tảng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng dịch vụ công của tỉnh được thực hiện theo Kiến trúc chính quyền điện tử của tỉnh và theo quy định tại Điều 18, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

4. Mã hồ sơ thủ tục hành chính; mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính được thực hiện đồng bộ, thống nhất trên toàn tỉnh, đồng bộ với hệ thống một cửa, một cửa liên thông điện tử của tỉnh và theo quy định tại Điều 19, Điều 20, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Công nghệ mã vạch (QR) đồng bộ với mã hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi, tra cứu, quản lý hồ sơ thủ tục hành chính.

5. Việc nâng cấp, mở rộng tiện ích, chức năng của Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên thực hiện theo kiến trúc chính quyền điện tử, kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin, kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh hàng năm.

6. Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên phải đảm bảo khả năng truy nhập thuận tiện theo quy định tại Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

7. Trục liên thông hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh là một phần của Cổng dịch vụ công; thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, với Cổng dịch vụ công quốc gia, một cửa quốc gia, cơ sở dữ liệu quốc gia, thanh toán điện tử với ngân hàng, quản lý dòng luân chuyển hồ sơ với dịch vụ bưu

chính công ích, hỗ trợ người sử dụng tra cứu hồ sơ từ mạng xã hội và các kết nối, chia sẻ dữ liệu khác theo quy định của pháp luật và tại Khoản 5, Khoản 6 của Điều này.

Điều 4. Dịch vụ công trực tuyến

1. Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thái Nguyên cung cấp theo mức độ thực hiện gồm: mức độ 1, mức độ 2, mức độ 3, mức độ 4; mỗi dịch vụ công trực tuyến được gắn với một thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh Thái Nguyên theo quy định tại Điều 5, Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

2. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố theo quy định tại Khoản 1, Điều 37, Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

3. Thông tin biểu mẫu, mẫu đơn, đơn, tờ khai và các biểu mẫu khác được cung cấp trên Cổng dịch vụ công theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

4. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên cung cấp cho người sử dụng biểu mẫu điện tử không tương tác, biểu mẫu điện tử có tương tác, xác thực người sử dụng hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến bằng điện thoại thông minh, tích hợp chữ ký số.

Điều 5. Quyền, trách nhiệm, những hành vi không được làm trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến, quản lý, sử dụng cổng dịch vụ công

1. Quyền, trách nhiệm của người sử dụng dịch vụ công trực tuyến, cổng dịch vụ công theo quy định tại Điều 6, Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật hiện hành có liên quan.

2. Các hành vi không được làm, bị nghiêm cấm trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến, sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên được thực hiện theo quy định tại Luật Công nghệ thông tin, Luật Giao dịch điện tử, Luật An toàn thông tin, Luật An ninh mạng, Luật Tiếp cận thông tin và Điều 5, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Chương II

TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 6. Thông tin trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên

1. Thông tin về văn bản pháp luật, văn bản chỉ đạo điều hành của tỉnh, địa phương liên quan đến thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính công, cải cách thủ tục hành chính và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

2. Thông tin hướng dẫn, hỏi đáp thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

3. Thông tin về khảo sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, người dân thực hiện thủ tục hành chính.

4. Thông tin báo cáo, số liệu, thống kê giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

5. Các thông tin thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

6. Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện cung cấp danh mục dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã; các đơn vị có thẩm quyền giải quyết phản ánh kiến nghị và các cơ quan, đơn vị khác có liên quan; thông tin ngành, lĩnh vực thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

7. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hướng dẫn của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động cổng dịch vụ công; thông tin đường dây nóng; tổng đài hỗ trợ.

8. Thông tin, tin tức, sự kiện, hoạt động về thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính; thông tin về đề tài, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính.

9. Thông tin về thanh toán phí, lệ phí không sử dụng tiền mặt; thông tin về dịch vụ bưu chính công ích trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thủ tục hành chính.

10. Các thông tin khác theo quy định của pháp luật, việc bổ sung các nội dung, kênh thông tin cho Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên do Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh đề xuất, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét quyết định.

Điều 7. Cung cấp, xử lý và lưu trữ thông tin trên Cổng dịch vụ công

1. Thông tin dữ liệu quy định tại Khoản 2, Điều 6 của Quy chế này, chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định công bố, cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quyết định công bố phải thực hiện rà soát cập nhật đầy đủ vào hệ thống phần mềm một cửa của đơn vị và thực hiện đồng bộ về Cổng dịch vụ công của tỉnh; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến mức độ 1, mức độ 2 được cập nhật, tạo lập, hủy bỏ, chỉnh sửa.

2. Thông tin, dữ liệu quy định tại Khoản 1, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, Điều 6 của Quy chế này.

a) Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đảm bảo tạo lập, cập nhật và cách duy trì nội dung thông tin thường xuyên hàng ngày, hàng tuần theo yêu cầu của Luật Tiếp cận thông tin và các văn bản pháp luật hiện hành, theo yêu cầu cải cách hành chính của tỉnh.

b) Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh để thực hiện.

3. Thông tin, dữ liệu quy định tại Khoản 7, Điều 6 của Quy chế này: Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tạo lập, rà soát, cập nhật bổ sung theo quy định, đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt, kịp thời.

4. Đồng bộ thông tin, dữ liệu quy định Khoản 2, Khoản 5, Điều 6 của Quy chế này, được thực hiện đồng bộ tự động, thời gian thực (theo phút, giây) trực tiếp từ hệ thống thông tin một cửa trên toàn tỉnh với Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên, đồng bộ từ cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

5. Lưu trữ thông tin của Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành về lưu trữ, lưu trữ điện tử và các quy định khác của nhà nước có liên quan. Việc sao lưu, dự phòng dữ liệu được thực hiện cơ chế dự phòng 1+1, được thực hiện theo cơ chế tự động theo giờ hàng ngày. Sở Thông tin và Truyền thông là đơn vị thực hiện sao lưu, dự phòng dữ liệu theo quy định này.

6. Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan kiểm soát tính chính xác, tính hợp pháp của nội dung thành phần hồ sơ của dịch vụ công trực tuyến mức độ 1, mức độ 2 cung cấp trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

7. Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan đảm bảo hạ tầng kỹ thuật, tính năng, chức năng của Cổng dịch vụ công của tỉnh, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện rà soát tạo lập mới, cập nhật, sửa đổi, bổ sung dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của tỉnh theo Quy chế này. Xây dựng các tài liệu hướng dẫn để các hệ thống thông tin bên ngoài thực hiện kết nối thông suốt với Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Điều 8. Triển khai dịch vụ công trực tuyến

1. Quy trình, triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên thực hiện theo quy định tại Điều 21, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và các quy định khác của pháp luật về đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin của Chính phủ.

2. Việc nâng cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 lên mức độ 4 thực hiện theo quy định tại Điểm c, Khoản 1, Điều 21, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật tại Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT phải nêu rõ sử dụng Biểu mẫu điện tử không tương tác hoặc Biểu mẫu có tương tác để tổ chức thực hiện.

3. Hàng năm, theo lộ trình, kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh và của Chính phủ, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm lựa chọn thủ tục hành chính để cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; Ủy ban nhân dân cấp huyện chịu trách nhiệm lựa chọn đề xuất thủ tục hành chính để cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã của địa phương mình.

4. Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan tham mưu, đề xuất cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3, mức độ 4 của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Điều 13 Thông tư 32/2017/TT-BTTTT.

Chương III

SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ, HỎI ĐÁP, HƯỚNG DẪN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Mục 1

SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 9. Tài khoản người sử dụng

1. Tài khoản người sử dụng là tài khoản cấp và định danh người sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên dùng để xác thực điện tử trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và thực hiện một số chức năng khác theo hướng dẫn trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, hình thức xác thực thực hiện theo quy định của Chính phủ về xác thực và định danh điện tử;

2. Người sử dụng thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công của tỉnh được cấp tài khoản định danh người sử dụng; việc cấp tài khoản người sử dụng được người sử dụng tạo lập, khai báo đầy đủ thông tin các yêu cầu xác thực tài khoản theo hướng dẫn tạo tài khoản trên Cổng dịch vụ công của tỉnh;

3. Người sử dụng có trách nhiệm tự bảo vệ thông tin tài khoản, thông tin cá nhân của mình trên Cổng dịch vụ công của tỉnh; bảo vệ thông tin hồ sơ thủ tục hành chính của mình theo tài khoản người sử dụng đã tạo lập.

Điều 10. Quy trình, thời gian thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

1. Quy trình, thời gian thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công của tỉnh được thực hiện theo quy định chi tiết tại Phụ lục số 01 ban hành kèm theo Quy chế này.

2. Người sử dụng thực hiện nộp hồ sơ; nhận các thông báo, giấy, phiếu hướng dẫn hoặc yêu cầu; nhận kết quả, tra cứu thông tin hồ sơ theo quy định tại Điều 12 của Quy chế này.

3. Cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức được phân công tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 12, Phụ lục số 01 của Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 11. Nộp, tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ trực tuyến

1. Người lần đầu sử dụng Cổng dịch vụ công thực hiện nộp hồ sơ bằng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, cơ quan, tổ chức, cá nhân phải tạo lập tài khoản theo quy định tại Điều 10 của Quy chế này và hướng dẫn trên Cổng dịch vụ công của tỉnh;

2. Nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến

a) Người sử dụng thực hiện truy nhập vào địa chỉ Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên hoặc Cổng dịch vụ công quốc gia, sử dụng tài khoản đã được cấp theo quy định của Quy chế này, đăng nhập theo yêu cầu và hướng dẫn của Cổng dịch vụ công. Người sử dụng chỉ thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến khi tài khoản đăng nhập hợp lệ.

b) Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: Người sử dụng thực hiện khai báo (nhập, điền) đầy đủ chính xác các thông tin theo mẫu hoặc theo hướng dẫn trên Cổng dịch vụ công; nộp các yêu cầu thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính theo hướng dẫn của Cổng dịch vụ công, các thành phần hồ sơ được chụp ảnh hoặc quét bằng máy quét (scan) từ bản chính (không phải công chứng), gửi đính kèm với thủ tục hành chính tương ứng.

c) Khuyến khích người sử dụng sử dụng chữ ký số để ký xác thực các thành phần hồ sơ nộp trực tuyến.

d) Khuyến khích người sử dụng sử dụng chức năng nộp phí, lệ phí không sử dụng tiền mặt để giải quyết thủ tục hành chính có phí, lệ phí trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

3. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến

a) Công chức, viên chức được phân công tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, sử dụng phần mềm một cửa điện tử có trách nhiệm kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời hạn tối đa 04 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nhận được thông báo điện tử hồ sơ đã được chuyển về Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc bộ phận một cửa của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính của Cổng dịch vụ công. Trong trường hợp người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để bắt đầu tính thời gian tiếp nhận hồ sơ theo quy định được tính từ thời gian làm việc kế tiếp.

b) Quy trình tiếp nhận hồ sơ trực tuyến thực hiện theo Điểm a, Khoản 3 điều này, Phụ lục số 01 của Quy chế này và tại Khoản 2, Điều 17, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Căn cứ vào hồ sơ của người sử dụng cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa thực hiện các thao tác trên phần mềm một cửa điện tử để gửi giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hoặc phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ điện tử được ký số của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính. Nhắn tin cho người sử dụng biết qua chức năng nhắn tin của hệ thống một cửa điện tử của đơn vị.

4. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

a) Công chức, viên chức, công chức cấp xã của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thực hiện theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính nội bộ đã công bố và theo quy định tại Phụ lục số 1 của Quy chế này tại phần mềm một cửa của đơn vị và quy định Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

b) Thời điểm bắt đầu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính bằng dịch vụ công trực tuyến được tính từ thời điểm hồ sơ nộp trực tuyến của người sử dụng được tiếp nhận. Thời hạn giải quyết hồ sơ trực tuyến không vượt quá thời gian quy định của thủ tục hành chính tương ứng đã được công bố, cơ quan có thẩm quyền phê duyệt quy trình nội bộ.

c) Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính của người sử dụng phải ra thông báo phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thì cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa, thực hiện thao tác kỹ thuật trên phần mềm một cửa điện tử của đơn vị để gửi phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ có ký số điện tử. Thực hiện thao tác nhắn tin (SMS) cho người sử dụng biết qua chức năng nhắn tin của hệ thống một cửa điện tử của đơn vị.

d) Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan thực

hiện theo quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và theo quy định tại Khoản 5, Điều 19, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

e) Trường hợp hồ sơ trực tuyến là thủ tục hành chính liên thông thực hiện theo quy trình nội bộ đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt và theo quy định tại Khoản 6, Khoản 7, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

g) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết thực hiện theo quy định tại Khoản 9, Điều 19, Nghị định 61/2018/NĐ-CP, Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xin ý kiến chỉ đạo, đồng thời thực hiện thao tác kỹ thuật trên phần mềm một cửa điện tử của đơn vị để gửi văn bản xin lỗi người sử dụng và phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết có ký số điện tử. Thực hiện thao tác nhắn tin (SMS) cho người sử dụng biết qua chức năng nhắn tin của hệ thống một cửa điện tử của đơn vị.

5. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: thực hiện theo quy định tại quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt và theo quy định tại Điều 20 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

a) Khuyến khích người sử dụng lựa chọn hình thức nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính công ích, nhận kết quả giải quyết bằng văn bản điện tử có ký số xác thực của cơ quan có thẩm quyền.

b) Người sử dụng có thể thanh toán phí, lệ phí không sử dụng tiền mặt trực tiếp trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, thanh toán bằng thẻ, tài khoản tín dụng ngân hàng hoặc qua dịch vụ bưu chính theo hướng dẫn trên Cổng dịch vụ công của tỉnh. Thời điểm người sử dụng thanh toán phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

c) Các hồ sơ có kết quả giải quyết trước thời hạn, được thông báo trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, được nhắn tin (SMS), gửi thư điện tử, điện thoại hoặc mạng xã hội được cơ quan có thẩm quyền cho phép để thông báo cho người sử dụng biết.

6. Tra cứu hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

a) Người sử dụng tham gia giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thực hiện tra cứu hồ sơ, gồm: Thông tin hồ sơ; xem trạng thái; dòng luân chuyển hồ sơ; kết quả giải quyết hồ sơ; dòng luân chuyển hồ sơ thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích; thanh toán phí, lệ phí; các thông tin khác theo quy định và hướng dẫn trên Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên.

b) Hình thức tra cứu thông tin, được thực hiện trực tuyến tại Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên theo địa chỉ quy định tại Khoản 1, Điều 3 của Quy chế này và trên Cổng dịch vụ công quốc gia; trực tuyến trên mạng xã hội được cơ quan có thẩm quyền cho phép, thông báo hướng dẫn người sử dụng trên Cổng dịch vụ công của tỉnh; qua hệ thống tổng đài nhắn tin (SMS) điện thoại; trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc bộ phận một cửa; qua tổng đài phục vụ hành chính công.

c) Người sử dụng mã số hồ sơ được in sẵn trên giấy, phiếu theo quy định tại Điều 9 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

d) Các hình thức tra cứu thông tin được thực hiện theo lộ trình, kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh Thái Nguyên, được thông báo, hướng dẫn cụ thể cho người sử dụng trên Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên.

Điều 12. Chuyển hồ sơ thực hiện trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến từ Cổng dịch vụ công của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết được thực hiện tự động theo thời gian thực hiện, thông qua kết nối giữa Cổng dịch vụ công và hệ thống một cửa điện tử của tỉnh Thái Nguyên.

2. Trường hợp sự cố kỹ thuật bất khả kháng việc luân chuyển hồ sơ từ Cổng dịch vụ công đến hệ thống một cửa điện tử không thành công phải có thông báo, hướng dẫn cho người sử dụng biết để người sử dụng thực hiện lại.

Mục 2

HỎI ĐÁP TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 13. Người sử dụng tham gia hỏi đáp trên Cổng dịch vụ công

1. Không vi phạm các quy định về hành vi bị cấm tại Điều 5 của Quy chế này.
2. Đối với các trường hợp người sử dụng đặt câu hỏi không ghi hoặc ghi không đầy đủ, không rõ ràng địa chỉ liên hệ thì được coi như không đủ điều kiện để được tham gia mục Hỏi đáp trên Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên.

Điều 14. Quy định về câu hỏi và câu trả lời

1. Nguyên tắc đặt câu hỏi của người sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên.
 - a) Câu hỏi của người sử dụng phải được soạn thảo bằng tiếng Việt có dấu, theo chuẩn tiếng Việt Unicode, không viết tắt, không sử dụng các ký tự không được thừa nhận theo quy định, nội dung câu hỏi phải cụ thể, không hỏi chung chung.
 - b) Phải ghi (điền) đầy đủ thông tin theo quy định và hướng dẫn của Cổng dịch vụ công, với các thông tin cụ thể sau:
 - Đối với người sử dụng là cơ quan, tổ chức: Phải ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, số điện thoại, thư điện tử, người đại diện theo pháp luật, địa chỉ trụ sở chính; họ và tên, chức vụ người hỏi; số điện thoại, địa chỉ thư điện tử.
 - Đối với người sử dụng là cá nhân, phải ghi rõ họ và tên, quốc tịch, số chứng minh nhân dân (hoặc số thẻ căn cước hoặc hộ chiếu), địa chỉ thư điện tử, địa chỉ nơi đang sinh sống hoặc học tập và làm việc.

2. Câu hỏi quy định tại Quy chế này, là những yêu cầu giải đáp của người sử dụng trên mục Hỏi đáp của Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên về các quy định của pháp luật liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan nhà nước tỉnh Thái Nguyên; các cơ chế chính

sách, tìm hiểu cơ hội đầu tư và các thông tin khác với mục tiêu tạo điều kiện tối đa cho cơ quan, tổ chức, cá nhân được đối thoại với các cơ quan nhà nước của tỉnh Thái Nguyên.

3. Câu trả lời ghi rõ thông tin về cơ quan, tổ chức, cá nhân đại diện trả lời gồm: Tên cơ quan, tổ chức; Họ và tên, chức vụ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cơ quan, cá nhân trả lời.

Nội dung câu trả lời phải ngắn gọn, dễ hiểu, đúng nội dung hỏi, đúng trọng tâm, ghi chính xác các số, ký hiệu văn bản, ngày ban hành, ngày hiệu lực, cơ quan ban hành, trích yếu văn bản.

4. Mục Hỏi đáp trên Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên không tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của cơ quan, tổ chức, cá nhân; việc hỏi, trả lời của cơ quan, tổ chức, cá nhân theo Quy chế này không thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết đơn, thư phản ánh kiến nghị.

Câu trả lời trên mục Hỏi đáp của Cổng dịch vụ công chỉ có giá trị tham khảo, không phải là cơ sở pháp lý để giải quyết các quan hệ dân sự, kinh tế và các quan hệ pháp luật khác.

Điều 15. Tiếp nhận, xử lý câu hỏi và thực hiện trả lời

1. Tiếp nhận câu hỏi trên mục Hỏi đáp của Cổng dịch vụ công được thực hiện 24 giờ/ngày, 07 ngày/tuần.

2. Cơ quan, tổ chức cá nhân có nhu cầu cần hỏi và được giải đáp, truy nhập vào mục Hỏi đáp của Cổng dịch vụ công, theo hướng dẫn, để gửi câu hỏi đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trả lời.

3. Quy trình tiếp nhận, xử lý câu hỏi của người, cơ quan, tổ chức cá nhân.

a) Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh có trách nhiệm làm đầu mối thực hiện tiếp nhận các câu hỏi. Chậm nhất sau 02 giờ làm việc, kể từ khi tiếp nhận câu hỏi, Trung tâm phục vụ hành chính công thực hiện rà soát nội dung câu hỏi, phân loại câu hỏi để chuyển đến cơ quan có đúng thẩm quyền trả lời đối với những câu hỏi có nội dung theo quy định tại Khoản 2, Điều 15 của Quy chế này, đồng thời thông báo cho người được giao phụ trách, theo dõi mục Hỏi đáp của cơ quan, đơn vị được chuyển câu hỏi, biết và xử lý. Trường hợp câu hỏi được gửi đến ngoài giờ làm việc hành chính, thì thời điểm tiếp nhận câu hỏi được tính bắt đầu từ thời điểm giờ làm việc hành chính kế tiếp.

b) Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh, có trách nhiệm phản hồi ngay với tổ chức, cá nhân việc không tiếp nhận, xử lý đối với nội dung yêu cầu không thuộc quy định tại Khoản 2, Điều 15 của Quy chế này.

c) Trường hợp câu trả lời chưa đáp ứng được yêu cầu của tổ chức, cá nhân có thể đặt câu hỏi bổ sung.

4. Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh là cơ quan chủ trì tổng hợp, điều phối câu hỏi; đồng thời theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện theo Quy chế này.

Điều 16. Công khai, minh bạch, chia sẻ thông tin câu hỏi, câu trả lời

1. Các câu hỏi, câu trả lời được công khai trên Cổng dịch vụ công của tỉnh trong mục Hỏi đáp, mọi cơ quan, tổ chức, cá nhân đều được xem, nghe, theo dõi câu hỏi, câu trả lời.
2. Việc khai thác, chia sẻ thông tin các câu hỏi, câu trả lời trên cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành và theo quy chế này.
3. Các câu hỏi, câu trả lời được lưu trữ, quản lý theo quy định của quy chế này.

Mục 3**PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG****Điều 17. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên được thực hiện khi người sử dụng tham gia thực hiện thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, phải sử dụng tài khoản người sử dụng được cung cấp trên Cổng dịch vụ công trực tuyến để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị của mình.
2. Mục tiếp nhận phản ánh kiến nghị trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên được kết nối, chia sẻ thông tin với hệ thống tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của tỉnh Thái Nguyên và của Chính phủ.
3. Tại trang chủ, trang thành phần thực hiện dịch vụ công trực tuyến của Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên, phải công khai đầy đủ nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của người sử dụng theo quy định tại Điều 16, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.
4. Tổ chức, cá nhân thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính bằng các hình thức sau:
 - a) Trực tiếp sử dụng mục phản ánh kiến nghị trên Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên.
 - b) Thông qua các địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử được công khai quy định tại Khoản 3 của Điều này.
 - c) Thông qua chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị” trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng thông tin điện tử của Chính phủ, Cổng dịch vụ công quốc gia.
 - d) Gửi trực tiếp bằng văn bản đến cơ quan thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Hướng dẫn, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Quy trình, trách nhiệm thực hiện, hướng dẫn, theo dõi đơn đốc, kiểm tra, tổ chức xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và các quy định của pháp luật khác có liên quan.
2. Đối với phản ánh, kiến nghị của người sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, trong thời hạn 24 giờ (ngày làm

việc) kể từ thời điểm tiếp nhận phản ánh kiến nghị, cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị phải có trách nhiệm thông tin phản hồi cho người sử dụng.

3. Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh, thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, tổng hợp phân loại các phản ánh, kiến nghị; báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định. Quy trình thực hiện theo quy định tại Khoản 1 của Điều này. Thực hiện thông báo kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị cho cơ quan, tổ chức, cá nhân.

4. Hướng dẫn cơ quan, tổ chức thực hiện quyền kiến nghị, phản ánh trên Cổng dịch vụ công của tỉnh theo quy định.

Chương IV

QUẢN LÝ, DUY TRÌ CỔNG DỊCH VỤ CÔNG

Điều 19. An toàn, an ninh thông tin mạng và dữ liệu

1. Cấp độ an toàn thông tin Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên được xác định cấp độ 3 theo quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

2. Thông tin, dữ liệu về hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của cơ quan, tổ chức, cá nhân được bảo vệ theo quy định của pháp luật. Người sử dụng tham gia khai thác sử dụng Cổng dịch vụ công phải tuân thủ các quy định về an toàn, thông tin, dữ liệu hiện hành và theo quy định của Quy chế này.

3. Cơ quan được giao quản lý Cổng dịch vụ công có trách nhiệm cung cấp thông tin dữ liệu hồ sơ, dữ liệu cá nhân khi được cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Nội dung quản lý, duy trì, nâng cấp, phát triển Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên

1. Nội dung thông tin quy định tại Điều 6 của Quy chế này.

2. Hạ tầng kỹ thuật, hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu của Cổng dịch vụ công, Trục liên thông kết nối dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, hệ thống phần mềm một cửa điện tử của tỉnh Thái Nguyên; thông tin dữ liệu của hệ thống hạ tầng, phần mềm.

3. Các kết nối, chia sẻ dữ liệu; mã định danh, mã hồ sơ.

4. Đảm bảo an toàn thông tin mạng.

5. Đảm bảo an ninh mạng, không gian mạng.

6. Các nội dung khác theo quy định của pháp luật và chỉ đạo của Chính phủ, Văn phòng chính phủ.

Điều 21. Nguyên tắc quản lý, duy trì, sử dụng Cổng dịch vụ công

1. Tuân thủ pháp luật về công nghệ thông tin, an toàn thông tin, an ninh mạng, giao dịch điện tử, quản lý thông tin trên mạng Internet, pháp luật về sở hữu trí tuệ, bảo vệ bí mật nhà nước, quy định về giải quyết, thực hiện thủ tục hành chính, pháp

luật dân sự, luật tiếp cận thông tin, luật phòng chống tham nhũng, luật thực hành tiết kiệm và chống lãng phí và các quy định khác của pháp luật hiện hành.

2. Nguyên tắc phục vụ người dân, doanh nghiệp; lấy người dân làm trung tâm phục vụ; công khai, minh bạch quy trình, thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

3. Công dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên duy trì, hoạt động 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.

4. Các thông tin cung cấp trên Cổng dịch vụ công phải đúng quy định, đầy đủ, rõ ràng, kịp thời theo quy định của pháp luật và theo Điều 6 của Quy chế này.

5. Đảm bảo thông suốt kết nối, chia sẻ dữ liệu;

6. Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên, dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính được duy trì, lưu trữ tại Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin tập trung của tỉnh đặt tại Sở Thông tin và Truyền thông.

7. Hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong quản lý thông tin, hồ sơ giấy tờ theo nguyên tắc thông tin, hồ sơ chỉ cần cung cấp một lần và được tái sử dụng trong các lần thực hiện dịch vụ công trực tuyến tiếp theo.

Điều 22. Xử lý sự cố

1. Nguyên tắc xử lý sự cố

a) Chủ động, kịp thời, đúng quy trình kỹ thuật; các sự cố liên quan đến thực hiện dịch vụ công trực tuyến, phản ánh kiến nghị, hỏi đáp trên Cổng dịch vụ công phải minh bạch, thông báo sự cố đến người sử dụng và cơ quan có liên quan theo quy định của Quy chế này.

b) Các cơ quan được giao quản lý, duy trì, người sử dụng Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên có trách nhiệm phối hợp cùng tổ chức thực hiện.

c) Việc xử lý sự cố phải đảm bảo an toàn dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, dữ liệu thông tin cá nhân của người sử dụng.

d) Việc xử lý, giải quyết sự cố phải được lập sổ nhật ký và ghi chép đầy đủ thông tin theo nghiệp vụ kỹ thuật chuyên môn.

2. Trách nhiệm của các cơ quan, người sử dụng

a) Trung tâm phục vụ hành chính công, bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm thông báo sự cố cho người sử dụng biết.

b) Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan chủ trì xử lý giải quyết các sự cố liên quan đến quản lý, duy trì, đảm bảo an toàn thông tin mạng cho các hoạt động của Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông là đơn vị tham mưu, tổ chức thực hiện các biện pháp kỹ thuật để xử lý sự cố thuộc trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông quy định tại Quy chế này.

c) Công an tỉnh là cơ quan đảm bảo an toàn an ninh mạng, không gian mạng cho Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan trong việc xử lý sự cố an toàn thông tin, an ninh mạng, không gian mạng của Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên.

d) Người sử dụng có trách nhiệm thông báo cho cơ quan có thẩm quyền theo địa chỉ công bố trên Cổng dịch vụ công về các sự cố trong quá trình sử dụng; thực hiện các đề nghị theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền khi có sự cố đối với hồ sơ, dữ liệu, thông tin tài khoản của mình.

Điều 23. Trách nhiệm quản lý, duy trì Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên

1. Ủy ban nhân dân tỉnh là cơ quan chủ quản của Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên.
2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là cơ quan quản lý, duy trì nội dung thông tin của Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên. Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh trực tiếp thực hiện các nhiệm vụ quy định trong Quy chế.
3. Sở Thông tin và Truyền thông quản lý, duy trì, nâng cấp, phát triển mới hạ tầng kỹ thuật, công nghệ, phần mềm, hạ tầng kết nối chia sẻ dữ liệu, bảo đảm an toàn thông tin mạng và các nội dung thông tin khác theo quy định của Quy chế này. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông là cơ quan duy trì, vận hành kỹ thuật trực tiếp theo chỉ đạo, phân công của Sở Thông tin và Truyền thông.
4. Công an tỉnh là cơ quan quản lý bảo đảm an ninh mạng, bảo đảm an ninh thông tin tổ chức, cá nhân của Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên.
5. Sở Tài chính có trách nhiệm tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh cân đối, bố trí ngân sách của tỉnh hàng năm để thực hiện.
6. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm cùng phối hợp thực hiện quản lý, duy trì, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, xử lý sự cố, giám sát, phản biện theo quy định của quy chế này.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 24. Trách nhiệm thực hiện

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã trên địa bàn tỉnh; cán bộ, công chức, viên chức, tổ chức, cá nhân (người sử dụng) có liên quan quy định tại Điều 2 của Quy chế này, chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế. Định kỳ, trước ngày 25 tháng 12 hàng năm báo cáo tình hình thực hiện Quy chế, gửi Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm phục vụ hành chính công, Sở Thông tin và Truyền thông.
2. Ban Chỉ đạo Chính quyền điện tử, chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan đơn vị, cá nhân liên quan thực hiện Quy chế này.
3. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao thực hiện các nội dung, nhiệm vụ quy định tại Điều 23 của Quy chế này có trách nhiệm phối hợp tổ chức thực hiện bảo đảm an toàn, hiệu lực, hiệu quả, tránh chồng chéo. Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp, báo cáo định kỳ theo quy định, báo cáo UBND tỉnh về tình hình thực hiện nội dung Quy chế trước ngày 31 tháng 12 hàng năm và báo cáo đột xuất (khi có yêu cầu).

4. Trung tâm phục vụ hành chính công thường xuyên theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến đảm bảo đúng quy định của pháp luật và các quy định của Quy chế này. Thường xuyên khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; Trực tiếp hướng dẫn, tuyên truyền, đào tạo, tập huấn cơ quan, tổ chức, người dân, doanh nghiệp sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến, thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các quy trình nghiệp vụ khác có liên quan, kể cả việc tham gia mục Hỏi đáp trên Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên.

5. Cơ quan báo chí, truyền thông trên địa bàn có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến, vận động người dân tham gia khai thác thông tin, thực hiện thủ tục hành chính bằng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia. Hằng năm xây dựng trình cơ quan chủ quản phê duyệt Kế hoạch sản xuất các sản phẩm báo chí, truyền thông và phối hợp với các đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện tuyên truyền hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính, phát triển công dân điện tử, doanh nghiệp điện tử trên địa bàn tỉnh.

Điều 25. Điều khoản thi hành

1. Kể từ ngày Quy chế này ký ban hành đến thời điểm quy chế có hiệu lực, các cơ quan được giao nhiệm vụ, chuẩn bị các điều kiện hạ tầng kỹ thuật, hoàn thiện quy trình nội bộ, nội dung thông tin của Cổng dịch vụ công theo Quy chế này, đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả theo quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

2. Trong thời gian khi chưa thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh, các nội dung quy định nhiệm vụ của Trung tâm phục vụ hành chính công được quy định tại Quy chế này do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện.

3. Các nội dung tại Quy chế này chưa đủ điều kiện thực hiện, phải được thông báo, hướng dẫn cụ thể, công khai trên Trang chủ của Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên.

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

Vũ Hồng Bắc

PHỤ LỤC

Quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thái Nguyên

(Ban hành kèm theo Quyết định số 11/2020/QĐ-UBND ngày 15 tháng 5 năm 2020 của UBND tỉnh Thái Nguyên)

| Quy trình | Nội dung thực hiện | Đối tượng thực hiện | Trình tự thực hiện | Ghi chú | Thời gian thực hiện |
|---------------|--------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Bước 1 | Nộp hồ sơ | Cơ quan, tổ chức, người dân, doanh nghiệp | <ol style="list-style-type: none"> 1. Truy cập Cổng dịch vụ công (DVC) trên mạng Internet tại địa chỉ: dichvucong.thainguyen.gov.vn hoặc dvc.thainguyen.gov.vn; hoặc Cổng dịch vụ công quốc gia. 2. Chọn dịch vụ: [Tên dịch vụ công trực tuyến cần thực hiện] 3. Tạo lập tài khoản người sử dụng, kê khai, điền đầy đủ thông tin của tổ chức, cá nhân theo yêu cầu tạo lập tài khoản người sử dụng (nếu chưa có tài khoản). 4. Cập nhật thông tin theo hướng dẫn, số hóa đầy đủ các thành phần hồ sơ. 5. Người nộp hồ sơ được cấp mã hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ trực tuyến có liên quan. (Mã hồ sơ có cấu trúc: Mã định danh của cơ quan, đơn vị; năm, tháng, ngày tiếp nhận hồ sơ; số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày được tích hợp vào phần mềm và sinh tự động khi tiếp nhận hồ sơ) | <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin của tổ chức, cá nhân chỉ cung cấp một lần không phải cung cấp lại khi thực hiện DVC lần sau. Người sử dụng có thể sửa đổi, bổ sung - Chỉ cung cấp thông tin về số hiệu văn bản do các cơ quan nhà nước đã ban hành và theo quy định của Quy chế này. - Đăng ký nhận kết quả bằng bản giấy, qua dịch vụ bưu chính (nếu có nhu cầu); - Người nộp hồ sơ thực hiện tra cứu tiến độ giải quyết trên Cổng dịch vụ công; ứng dụng viễn thông, công nghệ thông tin phù hợp khác theo quy định của Quy chế và hướng dẫn trên Cổng dịch vụ công | Do người sử dụng |
| Bước 2 | Tiếp nhận hồ sơ | Cán bộ tiếp nhận hồ sơ | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kiểm tra, hoàn thiện thông tin của người nộp hồ sơ. 2. Kiểm tra thành phần hồ sơ điện tử; <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp hồ sơ hợp lệ chuyển cho phòng chuyên môn xử lý; gửi thông báo cho người nộp. + Hồ sơ hành chính điện tử được chuyển qua đến phòng chuyên môn, công chức, viên chức, công chức cấp xã có thẩm quyền để giải quyết. + Thực hiện các thao tác kỹ thuật quy định trong Quy chế để thực hiện gửi thông báo, phiếu, giấy theo quy định cho người sử dụng. | <ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng phần mềm một cửa, một cửa liên thông của đơn vị - Người sử dụng có thể tra cứu tiến trình, trạng thái giải quyết, luận chuyên hồ sơ thủ tục hành chính của mình trên Cổng dịch vụ công trực tuyến, qua mạng xã hội, bằng điện thoại theo thông báo, hướng dẫn của Cổng dịch vụ công trực tuyến. | Tối đa 4 giờ làm việc |
| Bước 3 | Giải quyết hồ | Cơ quan, | <ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng phần mềm một cửa của đơn vị, cập nhật | <ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng phần mềm một cửa điện tử, thực | Thời gian quy định |

| Quy trình | Nội dung thực hiện | Đối tượng thực hiện | Trình tự thực hiện | Ghi chú | Thời gian thực hiện |
|---------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | sơ | phòng chuyên môn, công chức, công chức cấp xã, viên chức được phân công giải quyết hồ sơ | các thông tin theo hướng dẫn của phần mềm, theo quy trình nội bộ của từng thủ tục hành chính. - Thực hiện các thông báo, phiếu, giấy gửi người sử dụng (nếu có) theo quy định của Quy chế - Ký số vào kết quả giải quyết đối với dịch vụ công mức độ 4 (Việc ký số thực hiện theo quy định của pháp luật và thẩm quyền ký kết quả giải quyết Thủ tục hành chính). | hiện theo hướng dẫn của phần mềm theo quy trình cụ thể của từng thủ tục hành chính được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt. | tại Quy trình nội bộ giải quyết Thủ tục hành chính được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt của từng thủ tục hành chính |
| Bước 5 | Trả kết quả | Cán bộ một cửa (tiếp nhận, trả kết quả) Tại bộ phận một cửa cấp xã, phường, cấp huyện, cấp sở ngành hoặc Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh | - Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Trả kết quả tại nơi giao dịch hoặc qua dịch vụ chuyển phát theo đăng ký của người sử dụng - Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: + Kết quả điện tử được ký số gửi đến: Thư điện tử đã đăng ký theo tài khoản, hoặc địa chỉ thư đăng ký nhận kết quả; + Kết quả còn được lưu trữ trên Cổng dịch vụ công, người sử dụng dùng tài khoản đã cấp để truy nhập, lấy về kết quả giải quyết TTHC điện tử; + Kết quả bằng bản giấy (nếu có nhu cầu) trả tại nơi giao dịch hoặc qua dịch vụ chuyển phát. | - Sử dụng phần mềm một cửa của đơn vị giải quyết thủ tục hành chính | Thời gian thực hiện quy định trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt |
| Bước 6 | Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) | Người nộp hồ sơ | - Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Nộp phí, lệ phí trực tiếp tại nơi giao dịch hoặc qua dịch vụ chuyển phát; hoặc bằng các dịch vụ thanh toán không sử dụng tiền mặt tại Cổng dịch vụ công trực tuyến, quẹt thẻ tại quầy giao dịch, chuyển khoản tại cây ATM - Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Thanh toán, nộp phí, lệ phí trực tuyến không sử dụng tiền mặt tại Cổng dịch vụ công trực tuyến, quẹt thẻ tại quầy giao dịch, chuyển khoản tại cây ATM | Các cơ quan quy định phương thức thanh toán cho từng thủ tục hành chính. Thời điểm thanh toán phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định của Thủ tục hành chính, có thể phải thanh toán cùng thời điểm nộp hồ sơ, hoặc trong thời điểm giải quyết thủ tục hành chính, hoặc thời điểm người sử dụng nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính | Do người sử dụng quyết định nhưng phải đảm bảo theo quy định của thời gian của thủ tục hành chính quy định |