

**UỶ BAN NHÂN DÂN
TỈNH LÀO CAI**

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

Số: 151/2016/QĐ-UBND

Lào Cai, ngày 20 tháng 12 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý và khai thác sử dụng Hệ thống dịch vụ
hành chính công tỉnh Lào Cai**

UỶ BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

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

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 75/TTr-STTTT ngày 21 tháng 12 năm 2016.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý và khai thác sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành.

Điều 3. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 01 năm 2017./.

**TM. UỶ BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

Đặng Xuân Phong

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LÀO CAI**

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

QUY CHẾ

Quy chế quản lý và khai thác sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 151/2016/QĐ-UBND
ngày 30/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai)*

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 việc quản lý và khai thác sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai gồm các nội dung công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả trên môi trường mạng thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

2. Đối tượng áp dụng:

- a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh;
- b) UBND các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là cấp huyện);
- c) UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã);
- d) Các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc);
- đ) Tổ chức, cá nhân tham gia khai thác sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai;
- e) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích quy định tại khoản 2 Điều 32 Luật Bưu chính.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Môi trường mạng*: là môi trường trong đó thông tin được cung cấp, truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông qua hạ tầng thông tin.

2. *Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (sau đây gọi tắt là bộ phận một cửa)*: là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

3. *Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là hồ sơ)*: là những loại giấy tờ mà tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền trước khi cơ quan này giải quyết một công

việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức, trong đó có giấy tờ, tài liệu quan trọng của tổ chức, cá nhân, giấy tờ, hồ sơ mạng thông tin riêng của cá nhân, tổ chức, giấy tờ chỉ có một bản duy nhất hoặc giấy tờ có giá của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

4. *Kết quả giải quyết thủ tục hành chính*: là các quyết định hành chính, giấy chứng nhận, giấy phép, văn bằng, chứng chỉ và các hình thức khác mà theo quy định của pháp luật, cơ quan có thẩm quyền phải cấp cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết thủ tục hành chính.

5. *Dịch vụ hành chính công*: là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

6. *Dịch vụ công trực tuyến*: là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

7. *Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1*: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

8. *Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2*: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

9. *Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3*: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

10. *Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4*: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý, sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai

1. Các thông tin về thủ tục hành chính thực hiện theo “cơ chế một cửa”, “một cửa liên thông” được cập nhật lên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai phải đảm bảo chính xác, đầy đủ và kịp thời.

2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai.

Điều 4. Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai

1. Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai là một ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

2. Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai đáp ứng cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận một cửa hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trên môi trường mạng. Đảm bảo tính pháp lý, toàn vẹn và an toàn, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai

3. Địa chỉ truy cập khai thác sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai trên mạng Internet: <http://tthc.laocai.gov.vn> hoặc thông qua liên kết trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lào Cai tại địa chỉ <http://www.laocai.gov.vn>.

Chương II**KHAI THÁC SỬ DỤNG HỆ THỐNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH LÀO CAI****Điều 5. Cung cấp thông tin dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai**

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm đăng tải toàn bộ thông tin về dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến phải được cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa kịp thời ngay sau khi có sự thay đổi. Mỗi dịch vụ cần hiển thị đầy đủ các bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và trách nhiệm của các bên có liên quan.

2. Đối với dịch vụ có liên quan đến các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính đi kèm phải được cung cấp tối thiểu đạt mức độ 2.

Điều 6. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến:

Công chức tại bộ phận một cửa thực hiện:

a) Kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ nhận được qua mạng, lập phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thông qua Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai;

b) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì lập phiếu hướng dẫn trên mạng thông qua Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai để cá nhân tổ chức hoàn thiện hồ sơ; cập nhật lên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai về tình trạng tiếp nhận hồ sơ để tổ chức, cá nhân biết.

2. Tiếp nhận hồ sơ giấy trực tiếp tại bộ phận một cửa hoặc qua dịch vụ bưu chính:

a) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ

và chuyển đổi thành hồ sơ điện tử, cập nhật lên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai sau khi đã kiểm tra tính hợp lệ và đầy đủ của hồ sơ, đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân và không ảnh hưởng đến thời gian xử lý hồ sơ;

b) Trường hợp hồ sơ có thành phần hồ sơ lớn hoặc không chuyển đổi thành hồ sơ điện tử được, công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện cập nhật lên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai các thông tin cơ bản của hồ sơ thủ tục hành chính; hồ sơ giấy được chuyển trực tiếp cho bộ phận thụ lý theo quy định.

Điều 7. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Bộ phận chuyên môn, công chức được phân công giải quyết hồ sơ thực hiện phân xử lý hồ sơ, xử lý hồ sơ, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận một cửa thông qua các chức năng của Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai.

2. Đối với hồ sơ dịch vụ hành chính công thuộc các loại hình liên thông, sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức được phân công giải quyết hồ sơ thực hiện:

a) Xây dựng văn bản lấy ý kiến trình cấp có thẩm quyền quyết định gửi cho cơ quan phối hợp, đồng thời gửi văn bản, hồ sơ điện tử cho cơ quan phối hợp thông qua chức năng của Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai để giải quyết trong thời gian quy định.

b) Trên cơ sở kết quả giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, công chức tổng hợp vào kết quả xử lý hồ sơ trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận một cửa thông qua các chức năng của Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin số điện thoại di động, địa chỉ hộp thư điện tử thì tại mỗi bước trong quy trình xử lý hồ sơ bộ phận chuyên môn, công chức được phân công giải quyết hồ sơ phải thực hiện lựa chọn chức năng gửi tin nhắn, thư điện tử cho tổ chức, cá nhân biết.

Điều 8. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Công chức tại bộ phận một cửa theo dõi trên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai và thực hiện cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ, thông báo lệ phí (nếu có) và các thông báo có liên quan đến hồ sơ thông qua Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai để các tổ chức, cá nhân biết. Trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu nhận kết quả tại nhà thì phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích gửi trả kết quả theo quy định.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân khi khai thác sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai

Các tổ chức, cá nhân có quyền được tìm hiểu thông tin thủ tục hành chính, tra cứu, theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ, hướng dẫn khai thác sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai. Trường hợp khai thác sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 trở lên phải thực hiện đăng ký tài khoản sử dụng, tài khoản này sẽ

được sử dụng chung cho tất cả các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 trở lên trên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Tham mưu và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về công tác quản lý, sử dụng, vận hành Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai.

2. Hàng năm xây dựng kế hoạch, tổng hợp nhu cầu của các cơ quan, đơn vị để duy trì, nâng cấp đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định phục vụ cho các cơ quan, đơn vị các tổ chức, cá nhân.

3. Chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ:

a) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc quản lý, khai thác sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai trong các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh;

b) Tổ chức, hướng dẫn và triển khai các chương trình đào tạo, tập huấn, tuyên truyền cho cán bộ, công chức, viên chức và các tổ chức, cá nhân về công tác ứng dụng CNTT trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, một cửa liên thông điện tử trên địa bàn tỉnh.

Điều 11. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện cải cách thủ tục hành chính, chuẩn hóa quy trình, nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đưa nội dung ứng dụng CNTT, sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai vào các tiêu chí về đánh giá công tác cải cách hành chính và thi đua khen thưởng trên địa bàn tỉnh.

Điều 12. Trách nhiệm của Sở Tư pháp

Chủ trì phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc công bố và công khai thủ tục hành chính trên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai.

Điều 13. Trách nhiệm của sở, ban, ngành, UBND các cấp

1. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai 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.

2. Căn cứ vào Quy chế này, xây dựng quy định hoặc quy chế quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai tại cơ quan, đơn vị.

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

4. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo định kỳ sáu tháng trước ngày 15 tháng 6, báo cáo năm trước ngày 15 tháng 12 hàng năm và báo cáo đột xuất về tình hình sử dụng Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai; đồng thời phản ánh, thông tin kịp thời những vấn đề phát sinh, vướng mắc trong quá trình sử dụng gửi về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp trình UBND tỉnh xem xét, giải quyết.

Điều 14. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

Phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại địa chỉ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đảm bảo an toàn, đúng thời gian quy định.

Điều 15. Quyền và trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân tham gia Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai

1. Được quyền khai thác các thông tin cần thiết và sử dụng các dịch vụ cung cấp trên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai.

2. Bảo mật tài khoản được cấp khi tham gia sử dụng các dịch vụ cung cấp trên Hệ thống dịch vụ hành chính công tỉnh Lào Cai.

3. Đảm bảo tính chính xác, đầy đủ về các nội dung khai báo gửi hồ sơ trực tuyến.

4. Thực hiện đúng các quy định của Quy chế này và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

5. Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo thực hiện chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính an toàn, kịp thời và đúng quy định.

Điều 16. Trách nhiệm thi hành

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

2. Trong quá trình thực hiện, 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 UBND tỉnh xem xét giải quyết./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

Đặng Xuân Phong