

Số: 45 /2024/QĐ-UBND

Nghệ An, ngày 31 tháng 10 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác, sử dụng
Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Luật Căn cước ngày 27 tháng 11 năm 2023;

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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Chính
phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Nghị định số 70/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy
định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Căn cước;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ
tướng Chính phủ về ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch
vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ
trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy
định 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;



Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ 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;

Căn cứ Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An tại Tờ trình số 1590/TTr-VPUB ngày 07 tháng 10 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2024 và thay thế Quyết định số 02/2021/QĐ-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Nghệ An.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra VBQPPL);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chánh VP, các PCVP UBND tỉnh;
- Báo Nghệ An, Đài PT-TH tỉnh;
- TT Tin học - Công báo tỉnh;
- Viễn thông Nghệ An, Bưu điện tỉnh;
- Lưu VT, CTTĐT (Tân).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Lê Hồng Vinh

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành và khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An

(Ban hành kèm theo Quyết định số 45 /2024/QĐ-UBND ngày 31 tháng 10 năm
2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc hoạt động, nội dung thông tin cung cấp, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan và việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị, địa phương).

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

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân khác có liên quan (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Các cơ quan, đơn vị thuộc Trung ương tổ chức theo ngành dọc tại địa phương, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công được giao giải quyết các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An.

5. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ buru chính công ích; doanh nghiệp được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện một số công đoạn trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

6. Ngân hàng và các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán tham gia thực hiện quy trình thu, nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác phục vụ cho việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

7. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An

1. Việc quản lý, khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học, bảo đảm sự bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, đảm bảo an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình giải quyết công việc. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An.

2. 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, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An bảo đảm thực hiện đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

3. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định.

4. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An được kết nối thông suốt, liên tục với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, bảo đảm việc vận hành 24 giờ/ngày vào tất cả các ngày trong tuần; đồng thời thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với các Hệ thống thông tin, Cơ sở dữ liệu do Trung ương và các bộ, ngành, tỉnh triển khai đến các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

5. 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.

Điều 4. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An

1. Thông tin về thủ tục hành chính, mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

2. Thông tin tra cứu thủ tục hành chính, tra cứu hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Thông tin hỏi đáp, hướng dẫn đăng ký, kích hoạt tài khoản thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thực hiện nghĩa vụ tài chính có liên quan.

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.

5. 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, đơn vị, địa phương.

6. Thông tin thống kê, báo cáo số liệu liên quan đến tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định.

7. Thông tin về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính công trực tuyến.

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

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH NGHỆ AN

Điều 5. Tên miền, sử dụng tài khoản đăng nhập và quản lý tài khoản người dùng

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An có địa chỉ truy cập là <https://dichvucong.nghean.gov.vn>.

2. Công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được cấp tài khoản sử dụng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương và các cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc tại địa phương được giao giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An được cấp 01 tài khoản quản trị để thực hiện tạo mới, phân quyền sử dụng; theo dõi, thống kê số liệu tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống theo quy định.

4. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID cấp bởi Bộ Công an, truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An hoặc truy cập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>) để thực hiện thủ tục hành chính công trực tuyến trên môi trường điện tử theo quy định tại khoản 5 Điều 9 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử.

Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 11 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia và Điều 23 Quy chế này.

Điều 6. Chuẩn bị và nộp hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Sau khi thực hiện bước đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại khoản 4 Điều 5 Quy chế này, tổ chức, cá nhân chọn dịch vụ công trực tuyến cần sử dụng, khai báo mẫu đơn, tờ khai trên các biểu mẫu điện tử của dịch vụ công đã được cung cấp sẵn; đăng tải các giấy tờ, tài liệu điện tử hợp lệ hoặc dẫn nguồn tài liệu từ Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; ký chữ ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử nếu có yêu cầu; gửi đầy đủ các thành phần hồ sơ dịch vụ công đến cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định.

Trường hợp dịch vụ công có phí, lệ phí, tổ chức, cá nhân sử dụng công cụ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An để thực hiện thanh toán phí, lệ phí theo quy định.

2. Ngay sau khi gửi hồ sơ dịch vụ công, tổ chức, cá nhân sẽ nhận thông báo hồ sơ đã được gửi thành công từ hệ thống.

Điều 7. Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của công chức, viên chức thực hiện theo quy định tại Quyết định số 21/2024/QĐ-UBND ngày 12/7/2024 của UBND tỉnh Nghệ An ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Nghệ An và quy định hiện hành có liên quan.

Điều 8. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) khi có yêu cầu thanh toán trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua chức năng thanh toán trực tuyến theo hình thức sau:

Thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An đã được tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Quy trình thanh toán trực tuyến.

a) Tổ chức, cá nhân lựa chọn ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An đã được tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định;

b) Căn cứ chứng từ nộp ngân sách nhà nước của tổ chức, cá nhân, cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các bước tiếp theo trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 9. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện tự động trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua việc tích hợp, đồng bộ thông tin dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An; Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; Dữ liệu được kết nối, chia sẻ từ các hệ thống thông tin, Cơ sở dữ liệu quốc gia (dân cư, đăng ký doanh nghiệp...), Cơ sở dữ liệu chuyên ngành; dữ liệu của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Các nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

3. Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến được công bố, công khai định kỳ hàng tháng, hàng năm làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

4. Tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá chất lượng kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An sau khi nhận được kết quả hoặc đánh giá qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội theo quy định.

Điều 10. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản VNeID thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An sẽ được cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân để hỗ trợ quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó để phục vụ tái sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

2. Tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm về việc 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 ngày 08/4/2020 của Chính phủ về

thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và Điều 24 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Chủ nhiệm, Bộ trưởng Văn phòng Chính phủ 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.

3. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử của tổ chức, cá nhân được lưu trữ theo quy định của pháp luật chuyên ngành và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ; cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo đúng quy định tại Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 11. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy

1. Việc thực hiện chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy được thực hiện thông qua tính năng sẵn có của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An, đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; đối với các thủ tục hành chính có gắn mã QR khi trả kết quả thì mã QR được thể hiện trên văn bản giấy có tác dụng tra cứu thông tin phục vụ công tác xác minh, kiểm tra, giám sát.

2. Văn bản giấy được chuyển đổi từ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử phải đáp ứng các điều kiện theo quy định tại khoản 2 Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Việc số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đúng quy định tại Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

4. Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiến hành rà soát kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định; xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ bản giấy sang bản điện tử theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 5 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

5. Văn bản giấy chuyển đổi sang bản điện tử được cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An theo quy định tại Điều 11 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Điều 12. Tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị về thực hiện thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An

1. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An được kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia; được cơ quan, đơn vị, địa phương trả lời công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Chương VI Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Điều 13. Công khai thủ tục hành chính

Sau khi Quyết định công bố thủ tục hành chính/danh mục thủ tục hành chính được ban hành, chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày ký ban hành, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện việc nhập và đăng tải công khai dữ liệu thủ tục hành chính/địa phương hoá dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo đúng quy định tại khoản 4 Điều 10, khoản 2 Điều 18 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Chủ nhiệm, Bộ trưởng Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 14. Thiết lập, công khai, kiểm thử dịch vụ công từ thủ tục hành chính đã công khai

1. Trong thời gian 03 ngày làm việc kể từ khi thủ tục hành chính/danh mục thủ tục hành chính được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện thiết lập dịch vụ công từ thủ tục hành chính đã công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An.

2. Trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ khi dịch vụ công được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện kiểm tra các thông tin và đề nghị công khai dịch vụ công hiển thị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện kiểm thử theo quy định khoản 1 Điều 20 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP. Sau khi dịch vụ công trực tuyến được hiển thị công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện kiểm thử dịch vụ công trực tuyến tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 20 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

Điều 15. Phối hợp, đề xuất mức độ dịch vụ công trực tuyến

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày thủ tục hành chính/danh mục thủ tục hành chính được công bố, các Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử của thủ tục hành chính, trong đó quy định rõ mức độ cung cấp của dịch vụ công trực tuyến.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An.

2. Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An.

3. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai các biện pháp kỹ thuật tích hợp, kết nối chia sẻ thông tin dữ liệu thủ tục hành chính dịch vụ công giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các phần mềm chuyên ngành qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu tỉnh (LGSP), nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) theo chỉ đạo, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và Ủy ban nhân dân tỉnh đảm bảo an toàn thông tin theo quy định.

4. Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An:

a) Tổ chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, chuyển hồ sơ của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện thu phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính (nếu có) của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này và Quy chế làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An;

b) Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đánh giá tình hình công chức, viên chức của các cơ quan làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An để tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

5. Chỉ đạo Cổng Thông tin điện tử Nghệ An:

a) Quản lý, quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An đảm bảo an toàn, an ninh thông tin để hệ thống hoạt động ổn định liên tục 24h/24h và 7 ngày/tuần trên mạng Internet; thường xuyên kiểm tra, giám sát và hỗ trợ kịp thời các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh sử dụng; Theo dõi, giám sát việc sao lưu dữ liệu, quản lý dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo định của pháp luật để phục vụ các cơ quan, đơn vị khai thác sử dụng;

b) Thực hiện cập nhật, cài đặt, thiết lập quy trình nội bộ, quy trình điện tử, kiểm thử các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An, Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quyết định phê duyệt của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kịp thời;

c) Thực hiện quản lý, sử dụng tài khoản quản trị kết nối của Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Hệ thống Định danh và xác thực điện tử với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An theo đúng quy định của pháp luật;

d) Thực hiện nâng cấp, mở rộng các chức năng, tính năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An theo quy định tại Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh hàng năm của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định và các quy định hiện hành có liên quan; tích hợp, kết nối, chia sẻ, đồng bộ thông tin, dữ liệu giữa các phần mềm chuyên ngành... với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An;

đ) Hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật, tập huấn, triển khai việc cung cấp, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An cho công chức, viên chức và tổ chức, cá nhân tham gia thực thực thủ tục hành chính trên hệ thống;

e) Định kỳ báo cáo đánh giá kết quả hoạt động của Hệ thống và lập kế hoạch, dự toán kinh phí vận hành, nâng cấp, chỉnh sửa, cập nhật dữ liệu, sao lưu dữ liệu của hệ thống trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định.

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

1. Chủ trì phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thẩm định và triển khai các giải pháp kỹ thuật trên nền tảng chia sẻ, kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống thông tin cấp bộ, cấp tỉnh một cách đồng bộ, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin.

2. Chỉ đạo các cơ quan báo chí, hệ thống thông tin cơ sở trên địa bàn tỉnh thường xuyên tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn tổ chức, cá nhân về hiệu quả hoạt động khai thác, sử dụng dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An.

Điều 18. Trách nhiệm của Công an tỉnh

1. Chủ trì phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan để triển khai thực hiện việc tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Hệ thống định danh và xác thực điện tử với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An để phục vụ xác thực tài khoản VNeID và khai thác thông tin của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

2. Hàng năm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện rà soát các điều kiện đảm bảo an toàn, an ninh thông tin mạng đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An có kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo quy định.

3. Thực hiện bảo vệ an ninh mạng và phòng, chống tội phạm mạng có hành vi thay đổi thông tin, dữ liệu, làm sai lệch kết quả giải quyết thủ tục hành chính, phá hoại hạ tầng công nghệ thông tin của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Căn cứ khả năng cân đối của ngân sách và thực tiễn các hoạt động, Sở Tài chính tham mưu cấp có thẩm quyền xem xét bố trí kinh phí đảm bảo cho việc quản lý, vận hành duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An hàng năm theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương

1. Sử dụng chứng thư số, chữ ký số và chứng từ theo quy định tại khoản 4, khoản 5 Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP để tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An; thực hiện thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định tại khoản 8, khoản 9 Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Điều 8 Quy chế này và cung cấp chứng từ, biên lai cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định của pháp luật.

2. Giao cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính thường xuyên rà soát, cập nhật, công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền khi có sự thay đổi theo quy định của pháp luật.

3. Chỉ đạo công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý sử dụng tài khoản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An thực hiện tra cứu thông tin, dữ liệu trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và hệ thống Định danh và xác thực điện tử để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của pháp luật.

4. Chỉ đạo công chức, viên chức thực hiện quản lý, sử dụng tài khoản quản trị Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An theo đúng quy định tại khoản 3 Điều 5 Quy chế này.

5. Thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An và Cổng Dịch vụ công quốc gia để tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

6. Thực hiện lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An theo đúng quy định Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

Điều 21. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An

1. Công chức, viên chức sử dụng tài khoản VNeID cấp bởi Bộ Công an hoặc do Đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An cấp phát để truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

2. Khi phát hiện tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An không đúng mục đích, tệp tin đính kèm có mã độc phải kịp thời báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xử lý hoặc phối hợp Văn phòng UBND tỉnh (Công Thông tin điện tử Nghệ An) để xử lý kịp thời.

3. Quản lý tài khoản, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu tài khoản 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 cán bộ quản trị của cơ quan, đơn vị hoặc cơ quan quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An để kịp thời xử lý.

Điều 22. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, ngân hàng và các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán

1. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin

a) Cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin "Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An" đảm bảo đầy đủ các chức năng, tính năng đúng tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định tại Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông và Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh hàng năm của Bộ Thông tin và Truyền thông và các quy định hiện hành có liên quan; phải phù hợp với kiến trúc Chính quyền điện tử hiện hành của tỉnh; Hệ thống phải bảo đảm tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa với các phần mềm của các cơ quan nhà nước để thực hiện việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có theo quy định, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, dữ liệu, hoạt động ổn định 24h/24h và 7 ngày/tuần trên mạng Internet và đảm bảo tốc độ đường truyền, xử lý thông tin dữ liệu theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có trách

nhệm thực hiện sao lưu dữ liệu, quản lý dữ liệu của Hệ thống đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin, toàn vẹn dữ liệu theo quy định của pháp luật để phục vụ các cơ quan, đơn vị khai thác sử dụng; cấp tài khoản quyền quản trị cao nhất cho Công Thông tin điện tử Nghệ An quản lý, quản trị Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An theo đúng quy định;

b) Thực hiện tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu các phần mềm khác với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An để phục vụ các cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, các tổ chức, cá nhân thực hiện các giao dịch điện tử trực tuyến, phải đảm đúng tiêu chuẩn kết nối, an toàn thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, ngân hàng và các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán

a) Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, ngân hàng hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán thông qua các hình thức thanh toán điện tử để thực hiện thu hộ phí, lệ phí nghĩa vụ tài chính giải quyết thủ tục hành chính và các dịch vụ công khác, phải tuân thủ quy định của pháp luật về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến trong giao dịch theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và quy định hiện hành có liên quan;

b) Ngân hàng hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán phối hợp với các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cung cấp các giải pháp dịch vụ thanh toán trực tuyến để tích hợp, kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An đảm bảo chất lượng và an toàn thông tin, dữ liệu theo quy định tại khoản 7 Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 23. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin sử dụng tài khoản VNeID thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An.

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

3. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp từ tài khoản hệ thống của mình khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An và các bên có liên quan khác.

4. Thực hiện nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc dịch vụ công trực tuyến một phần theo hướng dẫn trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An; nộp phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại dịch vụ công trực tuyến.

5. Trường hợp sử dụng lại các thông tin, nội dung trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An để đăng tải trên các phương tiện truyền thông phải thực hiện theo quy định của pháp luật.

6. Tuân thủ và thực hiện đầy đủ các quy định sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An theo Quy chế này.

Điều 24. Điều khoản thi hành

Thủ trưởng các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện và chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /

