

Số: 1625 /QB-BGDĐT

Hà Nội, ngày 19 tháng 06 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công  
và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ Giáo dục và Đào tạo**

**BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

*Căn cứ Nghị định số 69/2017/NĐ-CP ngày 25 tháng 5 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giáo dục và Đào tạo;*

*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;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Cục trưởng Cục Công nghệ thông tin, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành các quy định tại Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC);
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Cổng TTĐT Bộ;
- Lưu: VT, VP (KSTTHC: 02 bản).

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Phạm Ngọc Thương**

## **QUY CHẾ**

### **Hoạt động của Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ Giáo dục và Đào tạo**

*(Kèm theo Quyết định số **1625** /QĐ-BGDĐT ngày **19** tháng **6** năm 2020  
của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo)*

## **Chương I** **QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành, sử dụng Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ Giáo dục và Đào tạo (Bộ GDĐT).

2. Quy chế này áp dụng đối với các vụ, cục, Thanh tra, Văn phòng và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ Giáo dục và Đào tạo.

### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

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

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử (viết tắt là Hệ thống Một cửa điện tử) của Bộ GDĐT là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết và kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị thuộc Bộ; kết nối, tích hợp với Công Dịch vụ công của Bộ để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Công Dịch vụ công của Bộ GDĐT là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình và kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính của Bộ trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống Một cửa điện tử của Bộ.

3. Hệ thống thông tin hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính là Hệ thống Một cửa điện tử và Công Dịch vụ công của Bộ GDĐT.

4. 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 theo quy định tại khoản 4 Điều 3 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 các cơ quan nhà nước.

### **Điều 3. Tên miền truy cập hệ thống**

1. Cổng Dịch vụ công của Bộ GDĐT có tên miền truy cập là <http://dichvucong.moet.gov.vn>.

2. Hệ thống Một cửa điện tử của Bộ GDĐT có tên miền truy cập là <http://egov.moet.gov.vn>.

### **Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử**

1. Việc quản lý, vận hành, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử được tiến hành nghiêm túc, thường xuyên; các thông tin được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công được cập nhật đầy đủ, rõ ràng và kịp thời, trên cơ sở các quy định hiện hành. Các thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện cho việc sử dụng.

2. Các dịch vụ công trực tuyến do các đơn vị cung cấp, phải được tiếp nhận, giải quyết trên Cổng Dịch vụ công của Bộ GDĐT.

3. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử phải đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày, có thể truy cập mọi lúc trên môi trường mạng.

### **Điều 5. Kết nối, chia sẻ thông tin**

1. Cổng Dịch vụ công của Bộ phải tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2. Các phần mềm phục vụ công tác chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông khi đầu tư xây dựng hoặc đã được đầu tư xây dựng trước đó bắt buộc phải có giải pháp, đảm bảo khả năng tích hợp với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử của Bộ GDĐT. Đồng thời, đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ cho việc tra cứu, thống kê và đảm bảo an toàn thông tin.

### **Điều 6. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử**

1. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006 và Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005.

2. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG**

#### **Điều 7. Thông tin chủ yếu trên Cổng Dịch vụ công**

1. Danh mục các dịch vụ công, các dịch vụ công trực tuyến và mức độ thực hiện của từng dịch vụ công.

2. Các dịch vụ công được tổ chức, phân loại theo lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng. Đối với mỗi dịch vụ công, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính và trách nhiệm của mỗi bên có liên quan, trong đó quy định rõ nội dung chi tiết để thực hiện thủ tục hành chính, gồm: trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời gian giải quyết; đối tượng thực hiện; cơ quan giải quyết; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (nếu có); căn cứ pháp lý.

3. Tên mỗi dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến quy định theo đúng tên của thủ tục hành chính đã được công bố tại các Quyết định công bố thủ tục hành chính.

#### **Điều 8. Các chức năng hỗ trợ trên Cổng Dịch vụ công**

1. Cổng Dịch vụ công cho phép tìm kiếm, tra cứu thủ tục hành chính, thông tin chi tiết về từng thủ tục hành chính và tình trạng, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Cung cấp chức năng cho phép người sử dụng đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu chính.

3. Chức năng đánh giá trực tuyến dành cho cá nhân, tổ chức để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thông qua Phiếu đánh giá dạng điện tử.

4. Các chức năng khác theo quy định tại Khoản 2 Điều 16 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 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

#### **Điều 9. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công**

1. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Các đơn vị chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với Cục Công nghệ thông tin để được hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật trong quá trình xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

b) Mỗi dịch vụ công trực tuyến được gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng; công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.

c) Các cơ quan cung cấp dịch vụ giải quyết các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhanh chóng, chính xác, thuận lợi, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân; tuyệt đối không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.

d) Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân.

đ) Các dịch vụ công trực tuyến do các đơn vị chuyên môn cung cấp phải được tiếp nhận, giải quyết trên Cổng Dịch vụ công.

e) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn, bảo mật và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của Bộ GDĐT.

2. Quy trình xây dựng và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thực hiện theo Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

### 3. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công

a) Các đơn vị chuyên môn thường xuyên chủ động việc rà soát các thủ tục hành chính thuộc chức năng, nhiệm vụ giải quyết để cung cấp dịch vụ công. Sau khi Quyết định công bố thủ tục hành chính mới, thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung được ban hành, các đơn vị xác định và đăng ký danh mục, mức độ của từng dịch vụ công trực tuyến gửi Văn phòng, Cục Công nghệ thông tin đảm bảo 100% các thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công đạt từ mức độ 2 trở lên.

Đối với thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, đơn vị cung cấp dịch vụ phải xây dựng quy trình giải quyết, gửi Văn phòng tổng hợp và Cục Công nghệ thông tin xây dựng phần mềm.

b) Cục Công nghệ thông tin có trách nhiệm xây dựng, cung cấp phần mềm để xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo đăng ký của đơn vị cung cấp dịch vụ.

## **Điều 10. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công**

### **1. Nộp hồ sơ trực tuyến**

a) Người sử dụng có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến truy cập vào Cổng Dịch vụ công để đăng ký tài khoản lần đầu hoặc đăng nhập tài khoản hợp lệ để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

b) Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc scan từ bản chính gửi đính kèm với dịch vụ công đã chọn.

### **c) Quản lý, sử dụng tài khoản**

Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng Cổng Dịch vụ công có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin của hệ thống.

### **2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến**

a) Công chức/ viên chức của Bộ phận Một cửa của đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công.

Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để bắt đầu tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp.

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: Công chức/ viên chức của Bộ phận Một cửa của Bộ phải tiếp nhận hồ sơ; đồng thời hệ thống tự động gửi thông báo đã nhận hồ sơ và thời hạn giải quyết hồ sơ cho người sử dụng biết qua Cổng Dịch vụ công, tin nhắn SMS đến điện thoại và Email của người sử dụng.

c) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ về thành phần hồ sơ; chưa nộp phí, lệ phí (trường hợp yêu cầu nộp trước) theo quy định thì công chức/viên chức Bộ phận Một cửa của Bộ gửi thông báo điện tử (qua thư điện tử) cho người sử dụng hoàn thiện hồ sơ, nộp phí, lệ phí theo quy định; đồng thời có hướng dẫn để người sử dụng bổ sung hồ sơ theo yêu cầu.

### **3. Thụ lý, giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến**

a) Các công chức/viên chức của đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến thực hiện xử lý, giải quyết hồ sơ trực tuyến đã được tiếp nhận, đảm bảo đúng các bước trong quy trình đã được xây dựng đối với từng dịch vụ công trực tuyến và các quy định khác có liên quan.

b) Thời điểm bắt đầu giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được tính từ thời điểm hồ sơ nộp trực tuyến được tiếp nhận. Thời hạn giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến không vượt quá thời gian quy định của thủ tục hành chính tương ứng đã được cấp có thẩm quyền quyết định.

#### 4. Trả kết quả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến; thanh toán phí, lệ phí

a) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, người sử dụng thực hiện việc đối chiếu hồ sơ gốc tại Bộ phận Một cửa của Bộ và nộp phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả.

b) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, việc trả kết quả cho người sử dụng được thực hiện qua hình thức trả kết quả trực tuyến đã được ký số thông qua email của người sử dụng hoặc thông qua chức năng tra cứu kết quả trên Cổng Dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện thông qua các công cụ thanh toán trực tuyến, chuyển khoản theo quy định hiện hành của pháp luật.

c) Việc hoàn trả phí, lệ phí đã nộp chỉ áp dụng đối với trường hợp không hoàn thành dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Đối với trường hợp cơ quan cung cấp dịch vụ đã giải quyết nhưng người sử dụng không nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp, trừ trường hợp pháp luật quy định khác.

### **Chương III** **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG** **THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 11. Các chức năng hỗ trợ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử**

1. Tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân từ Bộ phận Một cửa, Cổng Dịch vụ công của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Cổng Dịch vụ công Quốc gia, tự động sinh mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả.

2. Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính.

3. Cung cấp tình trạng giải quyết thủ tục hành chính cho Cổng Dịch vụ công của Bộ, Cổng Dịch vụ công Quốc gia để công khai theo quy định của pháp luật.

4. Các chức năng khác theo quy định tại Khoản 1 Điều 17 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

**Điều 12. Tiếp nhận và chuyển xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống Một cửa điện tử**

1. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của Bộ hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, hoặc Công dịch vụ công; công chức/ viên chức Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác thì công chức/viên chức Bộ phận Một cửa của Bộ hướng dẫn cụ thể về thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính cần tiếp nhận và giải quyết.

b) Trường hợp hồ sơ hợp lệ, công chức/viên chức tiếp nhận hồ sơ quét (scan) hồ sơ thành dạng điện tử (nếu hồ sơ tiếp nhận là hồ sơ giấy) và đăng nhập vào Hệ thống Một cửa điện tử của Bộ và chuyển đi theo quy trình đã được cấu hình sẵn trên hệ thống; in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả có sẵn trên hệ thống trao cho tổ chức, cá nhân.

c) Trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến qua Công dịch vụ công trực tuyến thì công chức/viên chức Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ đăng nhập vào Hệ thống Một cửa điện tử của Bộ, thực hiện tiếp nhận hồ sơ theo Khoản 2, Điều 10 Quy chế này.

d) Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác thì công chức/viên chức Bộ phận Một cửa không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống Một cửa điện tử của Bộ.

2. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức/viên chức Bộ phận Một cửa có trách nhiệm lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (có sẵn trên Hệ thống Một cửa điện tử); chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho đơn vị chuyên môn có liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận Một cửa.

3. Hồ sơ điện tử chuyển trên Hệ thống Một cửa điện tử có thể được chuyển trước hoặc chuyển đồng thời với hồ sơ gốc (bản giấy) cho phòng chuyên môn.

**Điều 13. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống Một cửa điện tử**



Sau khi tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức từ Bộ phận Một cửa của Bộ chuyển đến các đơn vị chuyên môn, lãnh đạo các đơn vị chuyên môn xem xét giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức theo quy trình, thời gian quy định:

1. Trường hợp hồ sơ do lãnh đạo đơn vị trực tiếp thụ lý

Lãnh đạo đơn vị trực tiếp nghiên cứu, thẩm định hồ sơ; thực hiện đính kèm dự thảo file kết quả giải quyết hồ sơ vào Hệ thống Một cửa điện tử để trình lãnh đạo Bộ xem xét.

2. Trường hợp hồ sơ do chuyên viên đơn vị thụ lý

Lãnh đạo đơn vị chuyển hồ sơ đến chuyên viên thụ lý; chuyên viên thụ lý nghiên cứu, thẩm định hồ sơ, thực hiện đính kèm dự thảo file kết quả giải quyết hồ sơ vào Hệ thống Một cửa điện tử để trình lãnh đạo của đơn vị xem xét, trình lãnh đạo Bộ.

3. Quá trình nghiên cứu, thẩm định hồ sơ

a) Đối với hồ sơ qua thẩm định đủ điều kiện giải quyết

Công chức thẩm định, gắn dự thảo kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống Một cửa điện tử, trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

b) Đối với hồ sơ cần có mặt của tổ chức, cá nhân để thẩm định, xác minh hồ sơ thì bộ phận được giao xử lý chính hồ sơ phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống Một cửa điện tử.

c) Đối với hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan thì đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị, cơ quan có liên quan; đồng thời, người được giao xử lý chính hồ sơ thuộc đơn vị chủ trì đó phải cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, danh sách các cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống Một cửa điện tử.

Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà đơn vị, được lấy ý kiến chưa có văn bản trả lời thì đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu của đơn vị đó biết về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

d) Đối với hồ sơ qua thẩm định không đủ điều kiện giải quyết hoặc cần sửa đổi, bổ sung thì công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ hoặc nội dung cần bổ sung.

Thông báo được nhập vào mục trả kết quả. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Công chức/viên chức Bộ phận Một cửa thực hiện chức năng “Bổ sung hồ sơ” trong Hệ thống Một cửa điện tử.

đ) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết của đơn vị chủ trì giải quyết thủ tục hành chính, Bộ phận Một cửa của Bộ điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống Một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn.

**Điều 14. Phê duyệt, hoàn thiện kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử**

1. Sau khi nhận được hồ sơ, dự thảo kết quả xử lý hồ sơ từ đơn vị chuyên môn chuyển đến trên Hệ thống Một cửa điện tử:

a) Trường hợp lãnh đạo Bộ, không đồng ý hoặc cần đơn vị chuyên môn bổ sung, làm rõ thì lãnh đạo Bộ chuyển lại hồ sơ cho đơn vị chuyên môn kèm theo ý kiến chỉ đạo được nhập vào Hệ thống Một cửa điện tử về nội dung cần chỉnh sửa, bổ sung, làm rõ.

b) Trường hợp lãnh đạo cơ quan, đồng ý với ý kiến của đơn vị chuyên môn thì lãnh đạo Bộ chuyển hồ sơ cho văn thư để thực hiện hoàn thiện kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Văn thư cơ quan sau khi nhận hồ sơ đã được phê duyệt từ lãnh đạo Bộ thực hiện gắn kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (là văn bản đi được số hóa theo định dạng .pdf) chuyển hồ sơ cho Bộ phận Một cửa để cập nhật kết quả xử lý trên Hệ thống Một cửa điện tử.

**Điều 15. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống Một cửa điện tử**

1. Sau khi nhận hồ sơ đã chuyển từ Văn thư, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa truy cập vào Hệ thống Một cửa điện tử và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong

Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí theo quy định; thực hiện chức năng “Trả kết quả” trên Hệ thống Một cửa điện tử để kết thúc hồ sơ.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết

Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ. Sau khi cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ xong, thực hiện chức năng “bổ sung hồ sơ” trên Hệ thống Một cửa điện tử để chuyển phòng chuyên môn tiếp tục giải quyết.

c) Đối với hồ sơ không giải quyết

Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ; thực hiện chức năng “Trả kết quả” trên Hệ thống Một cửa điện tử để kết thúc hồ sơ.

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết

Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức; thực hiện chức năng “xin lỗi” trên Hệ thống Một cửa điện tử (không được sử dụng chức năng “kết thúc hồ sơ” trong trường hợp này).

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả

Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả; thực hiện chức năng “Trả kết quả” trên Hệ thống Một cửa điện tử để kết thúc hồ sơ.

2. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận Một cửa.

3. Công chức/viên chức Bộ phận Một cửa phải kết thúc hồ sơ trên Hệ thống Một cửa điện tử đúng với thời gian trả kết quả thực tế.

## Chương IV

### TRA CỨU HỒ SƠ, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

#### Điều 16. Tra cứu tình trạng hồ sơ

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

- a) Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <http://egov.moet.gov.vn>.
- b) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS) điện thoại.
- c) Tra cứu trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của Bộ.

2. Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến thường xuyên, liên tục từ các đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hành chính bằng cách nhập mã số hồ sơ (in sẵn trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

### **Điều 17. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo tiếp nhận các phản ánh kiến nghị về việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại địa chỉ: Bộ phận Một cửa của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Số 35, Đại Cồ Việt, Hà Nội; địa chỉ email: [phongkstthc@moet.gov.vn](mailto:phongkstthc@moet.gov.vn); điện thoại: 024-38695144.

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

- a) Thông qua hộp thư điện tử;
- b) Thông qua số điện thoại;
- c) Thông qua chuyên mục “Hỏi đáp” trên hệ thống;
- d) Gửi trực tiếp bằng văn bản.

### **Điều 18. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

Đối với phản ánh, kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân, trong thời gian 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, các đơn vị chủ trì giải quyết thủ tục hành chính phối hợp với các đơn vị có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 19. Cục Công nghệ thông tin**

1. Là đơn vị đầu mối triển khai, vận hành, quản lý Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử Bộ Giáo dục và Đào tạo đảm bảo hoạt động thông suốt, ổn định; đảm bảo an toàn thông tin và dữ liệu của các dịch vụ công trực tuyến.

2. Phối hợp với Văn phòng và các đơn vị có dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của BGDĐT.

3. Hàng năm chủ động đề xuất phương án bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử hoặc đưa ra phương án, biện pháp để phát triển Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử cũng như kế hoạch chỉnh sửa, nâng cấp các hệ thống đảm bảo đáp ứng yêu cầu chung.

4. Quản trị Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử dùng chung của Bộ GDĐT; bảo đảm việc vận hành liên tục hệ thống; kịp thời hỗ trợ, ứng cứu sự cố kỹ thuật cho các cơ quan, đơn vị sử dụng hệ thống.

5. Kiểm tra, xác nhận, quản lý tài khoản sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản sử dụng Hệ thống Một cửa điện tử của tổ chức, cá nhân; có trách nhiệm bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp các thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

6. Trực tiếp cập nhật, sửa đổi, bổ sung các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử khi có thay đổi.

7. Sao lưu dữ liệu thường xuyên không để mất dữ liệu khi sự cố xảy ra, lưu trữ thông tin hệ thống đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo mật thông tin của hệ thống theo các quy định hiện hành.

8. Tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống Một cửa điện tử cho các đơn vị có liên quan.

### **Điều 20. Văn phòng Bộ**

1. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thông qua Cổng Dịch vụ công, Hệ thống Một cửa điện tử nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công.

2. Theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc việc sử dụng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống Một cửa điện tử tại các cơ quan, đơn vị có liên quan. Đồng thời tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện, báo cáo lãnh đạo Bộ xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

3. Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các đơn vị có liên quan xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Định kỳ hằng năm, tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Bộ lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tình hình triển khai thực hiện của các đơn vị; Tổng hợp, thống kê danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị cung cấp trên Cổng Dịch vụ công.

4. Kiểm tra, thống nhất với các đơn vị cung cấp dịch vụ trong việc xác định thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến, mức độ cung cấp của từng dịch vụ.

5. Phối hợp với các đơn vị có liên quan tham mưu, trình lãnh đạo Bộ công bố Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục

hành chính qua Cổng Dịch vụ công và Danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa.

6. Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền, giới thiệu dịch vụ công trực tuyến để nâng cao nhận thức và khuyến khích, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

7. Theo dõi, đôn đốc việc xử lý và công bố các phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về tình hình xử lý các dịch vụ công trực tuyến của các đơn vị cung cấp dịch vụ trên Cổng Dịch vụ công.

8. Phối hợp Cục Công nghệ thông tin trong việc quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính.

9. Đôn đốc, theo dõi việc thực hiện Quy chế này, tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện để báo cáo lãnh đạo Bộ xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

### **Điều 21. Các đơn vị có liên quan trong việc quản lý, sử dụng hệ thống**

1. Thủ trưởng các đơn vị thường xuyên theo dõi trên Cổng Dịch vụ công, Hệ thống Một cửa điện tử để nhận biết thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của đơn vị mình; kịp thời đôn đốc việc xử lý các hồ sơ đang còn tồn đọng (nếu có); tổng hợp tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định để phục vụ chế độ báo cáo. Chịu trách nhiệm về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị mình trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử.

2. Đảm bảo các hồ sơ thủ tục hành chính của các tổ chức và cá nhân được tiếp nhận, xử lý qua Hệ thống Một cửa điện tử của Bộ phải có đầy đủ tình trạng xử lý và thông tin giải quyết hồ sơ.

3. Hàng năm chủ động rà soát, xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

4. Phối hợp với Cục Công nghệ thông tin để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử và phối hợp khắc phục sự cố (nếu có).

5. Công chức, viên chức của đơn vị và công chức/viên chức Bộ phận Một cửa do đơn vị cử đến làm việc có trách nhiệm sử dụng Hệ thống Một cửa điện tử theo tài khoản được cấp để giải quyết nhiệm vụ được giao, xử lý đồng bộ hồ sơ

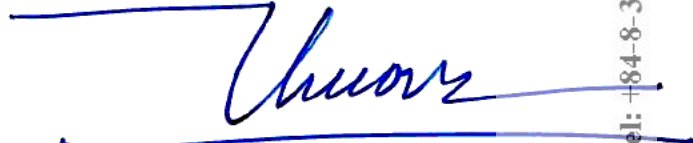
giấy và hồ sơ điện tử trên hệ thống cùng lúc để đảm bảo hồ sơ không bị chậm trễ; có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin của hệ thống; thực hiện quy trình xử lý hồ sơ điện tử trên Hệ thống Một cửa điện tử theo đúng các quy định tại Điều 12, Điều 13, Điều 14, Điều 15 của Quy chế này.

6. Thường xuyên rà soát các quy trình nội bộ thủ tục hành chính, phối hợp với Cục Công nghệ thông tin để tiến hành cập nhật, sửa đổi, bổ sung các quy trình nội bộ trên Hệ thống Một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công của Bộ khi có sự thay đổi, điều chỉnh mới của các thủ tục hành chính.

#### **Điều 22. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, cá nhân, tổ chức kịp thời phản ánh về Văn phòng để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét, điều chỉnh Quy chế cho phù hợp./.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Phạm Ngọc Thương**