

Số: 22/2019/QĐ-UBND

Tiền Giang, ngày 19 tháng 6 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của Công dịch vụ công và
Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tiền Giang**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TIỀN GIANG

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 Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;

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

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

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 các 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 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;

Căn cứ Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 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 Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tiền Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2019 và thay thế Quyết định số 25/2016/QĐ-UBND ngày 31/5/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Tiền Giang.

Điều 3. Chánh Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã Gò Công, thị xã Cai Lậy, thành phố Mỹ Tho và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *NKL*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục kiểm tra VBQPPL-Bộ Tư pháp;
- Công TTĐT Chính phủ;
- Vụ Pháp chế - Bộ TT&TT;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- UBND tỉnh: CT và các PCT;
- UBNDTTQVN tỉnh;
- VP: CVP và các PCVP;
- Công TT Điện tử tỉnh, Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, KTTC(Lực, Tâm). *J*

11

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH *hlc*
 KT. CHỦ TỊCH
 PHÓ CHỦ TỊCH



ehal
 Lê Văn Nghĩa

QUY CHẾ

**Hoạt động của Cổng dịch vụ công
và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tiền Giang**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2019
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tiền Giang (gọi tắt là Hệ thống phần mềm).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân (UBND) các xã, phường, thị trấn (gọi tắt là các cơ quan, đơn vị).
2. Các tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan đến việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống phần mềm.
3. Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và các tổ chức, cá nhân được thuê hoặc ủy quyền thực hiện các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Cổng dịch vụ công của tỉnh: là công tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả 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 của tỉnh.
2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh: 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, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công của tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
3. Tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ hành chính: là việc tra cứu thông tin về tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính của tổ chức, cá nhân; đồng thời, phục vụ công tác giám sát, theo dõi, chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị thông qua cổng dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến trên mạng Internet, máy tra cứu hồ sơ (Kiosk) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (gọi tắt là Bộ phận Một cửa) hoặc qua tin nhắn (SMS) điện thoại.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ TỈNH

Điều 4. Tên gọi của Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Tên gọi chính thức: Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tiền Giang có địa chỉ truy cập: dichvucong.tiengiang.gov.vn hoặc motcua.tiengiang.gov.vn.

2. Các chức năng của Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại Điều 16, Điều 17 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 5. Tổ chức, nguyên tắc quản lý, sử dụng Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Hệ thống phần mềm triển khai tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung; phần mềm, cơ sở dữ liệu được cài đặt và lưu trữ tại trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh.

2. Hệ thống một cửa điện tử được vận hành trên môi trường mạng, dữ liệu được luân chuyển khép kín từ Bộ phận Một cửa đến các phòng ban chuyên môn trong hệ thống một cửa điện tử của một cơ quan, đơn vị hoặc liên thông với cơ quan, đơn vị khác có liên quan.

3. Tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1, Điều 14 của Quyết định số 09/2019/QĐ-UBND ngày 02/5/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành quy chế Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Tiền Giang.

4. Quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống phần mềm phải được tiến hành nghiêm túc, thường xuyên, bảo đảm tính hiệu quả và nâng cao chất lượng ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước.

5. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân và đánh giá đúng tình hình thực thi nhiệm vụ của công chức, viên chức hàng ngày giải quyết thủ tục hành chính; kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị.

6. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực được triển khai trên Hệ thống phần mềm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính tiếp cận nhanh chóng, dễ dàng.

7. Đảm bảo tất cả kênh thông tin tra cứu trực tuyến về tình trạng xử lý hồ sơ hành chính được cập nhật trực tuyến từ việc vận hành hệ thống một cửa điện tử của các cơ quan, đơn vị.

Điều 6. Nâng cấp, mở rộng hệ thống Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. 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 mới bắt buộc phải đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ với Hệ thống phần mềm đã triển khai. Đồng thời, đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ cho việc tra cứu, thống kê.

2. Các cơ quan, đơn vị có nhu cầu nâng cấp, mở rộng Hệ thống phần mềm ngoài các chức năng đã triển khai thì phải được sự chấp thuận của UBND tỉnh (thông qua đề xuất của Sở Thông tin và Truyền thông).

3. Các thiết bị phục vụ ứng dụng cho Bộ phận Một cửa khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo chất lượng và tương thích với Hệ thống phần mềm nhằm khai thác các tính năng, chức năng có liên quan.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN LIÊN QUAN TRONG QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 7. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc quản lý, vận hành, khai thác Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Trách nhiệm chung

a) Tổ chức thực hiện, ứng dụng Hệ thống phần mềm vào việc xử lý giải quyết thủ tục hành chính hàng ngày; thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ tại cơ quan, đơn vị mình thông qua Hệ thống phần mềm, nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

b) Phân công cán bộ phụ trách công nghệ thông tin của cơ quan, đơn vị để hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức sử dụng hiệu quả Hệ thống phần mềm, đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt, liên tục; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, vận hành và khắc phục sự cố Hệ thống phần mềm (nếu có).

c) Tích cực tuyên truyền, giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống phần mềm của cơ quan, đơn vị cho cá nhân, tổ chức biết truy cập, sử dụng, tra cứu thủ tục hành chính và tình hình kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

d) Đưa nội dung về kết quả sử dụng Hệ thống phần mềm vào việc xây dựng tiêu chí đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ, thi đua - khen thưởng hàng năm của cá nhân, tập thể của cơ quan, đơn vị.

đ) Thực hiện báo cáo định kỳ 6 tháng về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này lồng ghép vào báo cáo tình hình ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ quan, đơn vị về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

g) Cổng thông tin điện tử tỉnh và các Cổng thành phần của các cơ quan, đơn vị (nếu có) phải đặt liên kết đến địa chỉ truy cập Hệ thống phần mềm để tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức dễ dàng tìm kiếm, khai thác, sử dụng.

2. Trách nhiệm cụ thể

a) Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành, thị chịu trách nhiệm kiểm tra việc sử dụng, tạo lập tài khoản, phân quyền, bổ sung đầy đủ nội dung thông tin của người sử dụng và tài khoản Hệ thống phần mềm cho cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị và trên địa bàn quản lý theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

b) Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh thường xuyên rà soát, cập nhật, kết nối và tích hợp nội dung thủ tục hành chính từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, các quy trình nội bộ, liên thông, điện tử đối với từng thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của ngành lên Hệ thống phần mềm.

Điều 8. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Gửi, nhận hồ sơ theo quy định tại khoản 1, Điều 14 của Quyết định số 09/2019/QĐ-UBND ngày 02/5/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành quy chế Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Tiền Giang; đồng thời có thể tải các mẫu đơn, mẫu tờ khai và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.

2. Đảm bảo tính chính xác, đầy đủ và chịu trách nhiệm về các nội dung khai báo khi gửi hồ sơ trực tuyến.

3. Tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ bằng cách nhập mã số hồ sơ (*in sẵn trên phiếu biên nhận hồ sơ*) trên Hệ thống phần mềm; nhắn tin đến số điện thoại của hệ thống hoặc các hình thức khác theo hướng dẫn của Hệ thống phần mềm.

4. Tra cứu thông tin về thủ tục hành chính được đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan tiếp nhận hồ sơ và thực hiện theo trình tự thủ tục hành chính đã công bố.

5. Yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, cập nhật hồ sơ, thông tin giải quyết trên Hệ thống phần mềm để có thể tra cứu, theo dõi quá trình xử lý qua mạng.

Điều 9. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong việc sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Sử dụng Hệ thống phần mềm trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức đối với tất cả các hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và chuyên xử lý theo quy trình; thực hiện tiếp nhận hồ sơ qua mạng internet (*dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4*) và chuyên xử lý, giải quyết hồ sơ theo quy trình.

2. Xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ theo đúng quy định; nhập hồ sơ; trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố, công khai theo quy định tại khoản 1 Điều 15 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác bằng phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ in từ Hệ thống phần mềm và chuyển xử lý, giải quyết hồ sơ theo quy trình và đính kèm kết quả giải quyết thủ tục hành chính lên Hệ thống phần mềm.

3. Sử dụng Hệ thống phần mềm theo tài khoản được cấp để thực hiện nhiệm vụ được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống phần mềm cùng lúc để đảm bảo quy trình, hồ sơ không bị chậm trễ, tránh tình trạng hồ sơ giấy đã trả cho người nhận nhưng trên hệ thống tra cứu trực tuyến tình trạng hồ sơ hành chính vẫn báo trễ hoặc chưa xử lý và ngược lại. Thay đổi mật khẩu được cấp; có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin của hệ thống.

4. Trường hợp xảy ra sự cố phải báo cáo với người có trách nhiệm để xử lý; đồng thời giải quyết công việc bằng biện pháp thủ công và nhập đầy đủ thông tin vào Hệ thống phần mềm sau khi hệ thống hoạt động trở lại.

Điều 10. Trách nhiệm của Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Hướng dẫn việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống phần mềm theo quy định tại Chương V của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 và Điều 15 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018.

2. Phối hợp cùng các đơn vị có liên quan theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện quy chế này. Kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện quy chế này.

Điều 11. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung Hệ thống phần mềm; tổ chức vận hành, bảo trì, quản trị để đảm bảo Hệ thống phần mềm, đường truyền thông suốt, hồ sơ được gửi liên thông giữa các cơ quan, đơn vị được thuận lợi, nhanh chóng.

2. Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh đánh giá hiệu năng của Hệ thống phần mềm; phối hợp các đơn vị sử dụng chỉnh sửa, bổ sung phân hệ chức năng cho phù hợp với thực tế, đảm bảo cho hệ thống hoạt động hiệu quả và ngày càng ưu việt.

3. Tổ chức và phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan truyền thông trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên Cổng thông tin điện tử tỉnh về Hệ thống phần mềm.

4. Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, tập huấn và đôn đốc việc sử dụng Hệ thống phần mềm tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

5. Tổng hợp các vướng mắc liên quan đến Hệ thống phần mềm và các đề nghị nâng cấp, sửa đổi để báo cáo UBND tỉnh.

6. Xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp Hệ thống phần mềm và hạ tầng kỹ thuật liên quan đến công tác triển khai, nhân rộng hệ thống cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh khi có yêu cầu; thực hiện 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 theo các quy định hiện hành.

7. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành các biện pháp khắc phục các sự cố liên quan đến Hệ thống phần mềm đảm bảo nhanh chóng, kịp thời.

Điều 12. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống phần mềm tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Điều 13. Các doanh nghiệp 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.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này tại cơ quan, đơn vị, địa bàn quản lý.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề khó khăn, vướng mắc phát sinh đề nghị cơ quan, đơn vị gửi ý kiến về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. / *Như*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH *Phu*

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



abab
Lê Văn Nghĩa