

Số: **12** /2021/QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày **31** tháng **5** năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống
Một cửa điện tử và Dịch vụ công trực tuyến thành phố Hải Phòng**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

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

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

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

Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 năm 5 năm 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 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 năm 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;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 năm 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 năm 4 năm 2020 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 năm 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 số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 năm 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;

✓

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 16 /TTr-STTTT ngày 31/3/2021, Công văn số 936/STTTT-CNTT ngày 20/5/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông, Báo cáo thẩm định số 44/BC-STP ngày 26/3/2021 của Sở Tư pháp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống Một cửa điện tử và Dịch vụ công trực tuyến thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 15/6/2021.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc các Sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện và các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. 

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- VPCP;
- Vụ Pháp chế - Bộ TTTT;
- Cục KTVB QPPL-Bộ Tư pháp;
- TTTU, TT HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Các VP: TU, Đoàn ĐBQH và HĐND TP;
- Sở TP;
- Công báo TP, Báo HP, Đài PTTH HP;
- Cổng Thông tin điện tử TP;
- CVP, các PCVP UBND TP;
- Phòng KSTTHC;
- CV: KSTTHC;
- Lưu: VT. 

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Tùng

QUY CHẾ

**Quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống Một cửa điện tử
và Dịch vụ công trực tuyến thành phố Hải Phòng**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 12 /2021/QĐ-UBND
ngày 31 / 5 /2021 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống Một cửa điện tử và Dịch vụ công trực tuyến thành phố Hải Phòng (gọi tắt là Hệ thống).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng bao gồm các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các quận, huyện (gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã) và các tổ chức, cá nhân tham gia quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố Hải Phòng: là điểm truy cập thông nhất của thành phố để cung cấp các dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn thành phố.

2. 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 được quy định tại Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước.

3. Hệ thống Một cửa điện tử: là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố Hải Phòng để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

e

4. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến: là cơ quan tiếp nhận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng.

5. Bộ phận Một cửa: là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được quy định tại khoản 3 Điều 3 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

6. Hồ sơ: là những loại giấy tờ mà tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình được quy định tại khoản 5 Điều 3 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 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.

7. Hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính: là những loại giấy tờ, tài liệu ở dạng điện tử được quy định tại khoản 3 Điều 3 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

8. Biểu mẫu điện tử không tương tác: là biểu mẫu của thủ tục hành chính được quy định tại khoản 7 Điều 3 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

9. Biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form): là biểu mẫu hồ sơ của thủ tục hành chính được quy định tại khoản 8 Điều 3 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Điều 4. Mô hình tổ chức của Hệ thống

1. Hệ thống gồm 2 phân hệ: Một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công trực tuyến triển khai tại các cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung thống nhất, liên thông dữ liệu với nhau.

a) Phân hệ Một cửa điện tử tại địa chỉ <http://motcua.thanhphohaiphong.gov.vn:8088> phục vụ cho các cơ quan hành chính nhà nước tiếp nhận, xử lý hồ sơ của người dân và doanh nghiệp nộp trực tiếp tại bộ phận Một cửa hoặc nộp trực tuyến qua Phân hệ Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố.

b) Phân hệ Cổng Dịch vụ công trực tuyến tại địa chỉ <http://dichvucong.haiphong.gov.vn> phục vụ việc truy cập, khai thác, tìm hiểu, tra cứu thông tin về thủ tục hành chính và nộp hồ sơ trực tuyến của người dân và doanh nghiệp.

2. Hệ thống được tích hợp, kết nối liên thông, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các Bộ, ngành Trung ương, kết nối với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, các hệ thống nền tảng phục vụ phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số thông qua nền tảng tích hợp và chia sẻ dữ liệu thành phố (LGSP).

3. Mỗi cán bộ, công chức trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính sẽ được giao một tài khoản (tên đăng nhập và mật khẩu) để đăng nhập vào Hệ thống

Một cửa điện tử để xử lý công việc. Việc đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ trên Hệ thống Một cửa điện tử được thực hiện thống kê trực tiếp vào từng tài khoản này.

4. Các tổ chức, cá nhân tham gia sử dụng dịch vụ trên Hệ thống để thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến thực hiện việc đăng ký tài khoản để nộp hồ sơ và theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với các cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 5. Nguyên tắc quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống

1. Việc quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống phải bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật về ứng dụng công nghệ thông tin, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Hệ thống được tổ chức theo mô hình tập trung. Việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống 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 hành chính nhà nước.

3. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được giám sát, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá bằng phương thức có căn cứ thông tin từ Hệ thống Một cửa điện tử.

4. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải thực hiện việc cung cấp thông tin về các thủ tục hành chính được công bố trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến, cụ thể như sau: Thường xuyên thực hiện rà soát nội dung, thông tin các thủ tục hành chính được công bố của ngành mình, bảo đảm các thủ tục hành chính phải đáp ứng tối thiểu ở mức cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 2. Kịp thời cập nhật nội dung, thông tin khi có sự thay đổi trong quá trình rà soát, công bố lại bộ thủ tục hành chính của ngành.

5. Bảo đảm việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ được nộp trực tuyến đối với những thủ tục hành chính đã công bố có cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải rà soát, thiết lập việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến ngay sau khi có Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị. Hồ sơ được nộp trực tuyến đã đáp ứng đủ yêu cầu theo quy định phải được tiếp nhận và xử lý sau khi nhận được, không được chờ hồ sơ giấy mới xử lý; hồ sơ giấy được tổ chức, cá nhân cung cấp để so khớp hồ sơ điện tử khi thực hiện nhận kết quả, bảo đảm tổ chức, cá nhân chỉ cần đến Bộ phận Một cửa tối đa một lần sau khi đã nộp hồ sơ trực tuyến thành công.

6. Các hành vi bị cấm trong việc quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống được thực hiện theo quy định tại khoản 3 Điều 5 và khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ KHAI THÁC HỆ THỐNG

Điều 6. Thông tin về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến

1. Thông tin về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố được đăng tải, cập nhật kịp thời trên Hệ thống của thành phố. Danh mục thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố được đồng bộ với danh mục thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2. Thông tin và các yêu cầu đối với dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ điện tử, biểu mẫu điện tử không tương tác, biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form), xác thực người sử dụng và trao đổi thông tin với người sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 được xây dựng đáp ứng theo yêu cầu quy định tại các Điều 5, Điều 7, Điều 8, Điều 9, Điều 10 và Điều 11 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến truy cập vào Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố để tìm hiểu thông tin và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến có liên quan.

Điều 7. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến

1. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến Mức độ 1:

a) Tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin về thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố để hoàn thiện hồ sơ.

b) Nộp hồ sơ, phí, lệ phí và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận một cửa của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến Mức độ 2:

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện như khoản 1 Điều này và tải về biểu mẫu của hồ sơ, khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu.

b) Nộp hồ sơ, phí, lệ phí và nhận kết quả như khoản 1 Điều này.

3. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến Mức độ 3:

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện như khoản 2 Điều này, điền đầy đủ Mẫu đơn, tờ khai dưới dạng biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form) hoặc dưới dạng tệp tin điện tử đính kèm và nộp hồ sơ trực tuyến tới cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Đối với hồ sơ, giấy tờ được gửi trực tuyến mà pháp luật yêu cầu phải ký xác thực hoặc đối chiếu với bản gốc thì trước khi được tiếp nhận hồ sơ trực tuyến hoặc khi đến nhận kết quả, tổ chức, cá nhân thực hiện ký xác thực, đối chiếu giấy tờ có liên quan đã được gửi trực tuyến với bản gốc.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận một cửa của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến Mức độ 4:

a) Việc nộp hồ sơ thực hiện như khoản 3 Điều này.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả cho phép thực hiện qua môi trường mạng hoặc trực tiếp tại Bộ phận một cửa của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

5. Ngoài các phương thức thanh toán phí, lệ phí quy định tại các khoản 1, khoản 2, khoản 3 và khoản 4 Điều này, tổ chức, cá nhân có thể thực hiện theo các phương thức khác được quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ. Khuyến khích tổ chức, cá nhân áp dụng hình thức thanh toán phí, lệ phí qua môi trường mạng trong trường hợp thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Điều 8. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính

Việc cấp, sử dụng Mã số hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 26 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Điều 19 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 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 9. Nộp hồ sơ, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính trên Hệ thống và thông báo cho tổ chức, cá nhân về việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trên Hệ thống được thực hiện theo quy định tại Điều 17, Điều 18, Điều 19 và Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2. Các cơ quan, đơn vị phải bảo đảm tất cả các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật đầy đủ vào Hệ thống.

3. Việc thực hiện luân chuyển hồ sơ thủ tục hành chính qua môi trường điện tử được thực hiện đồng thời với việc luân chuyển hồ sơ giấy (đối với trường hợp hồ sơ được tiếp nhận, xử lý, giải quyết trên cả bản giấy và bản điện tử).

4. Thông tin về việc xử lý hồ sơ (bao gồm cả trường hợp trả lại hồ sơ để sửa đổi, bổ sung hoặc từ chối giải quyết hoặc xin gia hạn thời gian giải quyết) sau khi được Bộ phận Một cửa thực hiện bước xác nhận đã có kết quả hoặc có thông tin về việc giải quyết, phải được thông báo ngay cho người nộp hồ sơ như sau:



a) Thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn qua điện thoại di động, qua các dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng hoặc qua các hình thức khác bằng phương tiện điện tử mà người nộp hồ sơ đăng ký kết nối với Hệ thống.

b) Bộ phận Một cửa của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính có thể thông báo cho người nộp hồ sơ bằng hình thức liên hệ trực tiếp qua số điện thoại của người nộp hồ sơ đăng ký.

5. Chức năng nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố cho phép người nộp hồ sơ thực hiện quyền lựa chọn cách thức nhận thông tin và kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích thì người nộp phải cung cấp thông tin về địa chỉ đăng ký nhận kết quả để cập nhật vào Hệ thống; đồng thời thanh toán giá cước dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

Điều 10. Cập nhật, xử lý hồ sơ, chuyển dữ liệu điện tử và trao đổi thông tin giữa nội bộ các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm cập nhật, xử lý hồ sơ và chuyển dữ liệu điện tử theo quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được phê duyệt và thiết lập trên Hệ thống theo quy định tại Điều 15 của Quy chế này.

2. Chức năng xử lý hồ sơ trên Hệ thống được xây dựng để có thể áp dụng ký số xác thực điện tử trong quá trình xử lý hồ sơ, phê duyệt kết quả.

3. Đối với hồ sơ liên thông nhiều cơ quan tham gia giải quyết, hồ sơ lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan khi thực hiện trao đổi cần đính kèm văn bản điện tử và chuyển trao đổi thông tin theo quy trình điện tử được số hóa trên Hệ thống. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị được thực hiện theo quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được phê duyệt.

4. Các bước xử lý hồ sơ trên Hệ thống được xây dựng đầy đủ các chức năng để phục vụ việc chuyển dữ liệu điện tử hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống, bao gồm: chuyển hồ sơ qua bước kế tiếp; trả lại hồ sơ cho bước xử lý trước đó để trao đổi thông tin trong trường hợp yêu cầu sửa đổi, bổ sung, giải trình hồ sơ, tài liệu; gia hạn hồ sơ; bổ sung hồ sơ; bàn giao hồ sơ điện tử qua công chức, viên chức khác cùng phòng, bộ phận; trả không giải quyết đối với các trường hợp thẩm định không đủ điều kiện giải quyết hoặc cá nhân, tổ chức đề nghị rút hồ sơ và các chức năng khác theo quy định.

5. Các chức năng cập nhật, chuyển dữ liệu điện tử quy định tại Điều này được xây dựng để có thể thực hiện đồng thời theo từng nhóm hồ sơ phát sinh đang được xử lý.

6. Tất cả các bước giải quyết thủ tục hành chính và các trạng thái hồ sơ tương ứng sẽ được đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ.

Điều 11. Thời điểm, thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả trên Hệ thống

1. Thời điểm tiếp nhận hồ sơ được xác định là thời điểm người nộp hồ sơ đã gửi thành công hồ sơ điện tử trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố và được Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống.

2. Thời gian xử lý hồ sơ (hạn xử lý) được tính theo thời gian thực, làm tròn đến phút, giây đồng hồ và chỉ tính trong phạm vi thời gian làm việc hành chính được pháp luật quy định; được cập nhật mặc định trên Hệ thống theo thời gian giải quyết thủ tục hành chính của quy trình nội bộ đã được phê duyệt. Trường hợp hồ sơ được xử lý ngoài giờ làm việc hành chính thì thời điểm xử lý hồ sơ được tính là thời điểm bắt đầu của thời gian làm việc hành chính kế tiếp.

3. Thời gian hẹn trả kết quả ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trong giờ hành chính, được cập nhật mặc định trên Hệ thống theo quy định.

4. Thời điểm có kết quả được xác định là thời điểm Bộ phận Một cửa thực hiện bước xác nhận đã có kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc xác nhận đã có Phiếu từ chối tiếp nhận, xử lý hồ sơ, đính kèm tệp tin điện tử (file) trên Hệ thống (chức năng Trả không giải quyết).

5. Thời điểm trả kết quả được xác định là thời điểm Bộ phận Một cửa thực hiện bước xác nhận đã trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống.

6. Tổng thời gian xử lý hồ sơ được tính từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ tại khoản 1 Điều này cho đến thời điểm có kết quả tại khoản 4 Điều này, trong đó:

a) Hồ sơ giải quyết đúng hạn là hồ sơ có thời điểm có kết quả trước thời hạn xử lý hồ sơ quy định tại khoản 2 Điều này.

b) Hồ sơ giải quyết quá hạn là hồ sơ có thời điểm có kết quả sau thời hạn xử lý hồ sơ quy định tại khoản 2 Điều này.

7. Cách xác định tỷ lệ xử lý hồ sơ

a) Tỷ lệ xử lý hồ sơ là tỷ lệ phần trăm của hồ sơ đã xử lý trên tổng số hồ sơ đã tiếp nhận.

b) Tỷ lệ xử lý đúng hạn là tỷ lệ phần trăm của hồ sơ xử lý trước hạn và đúng hạn trên tổng số hồ sơ đã giải quyết.

Điều 12. Xác định lại thời điểm, thời gian xử lý hồ sơ, trả kết quả trên Hệ thống trong một số trường hợp đặc biệt

1. Trường hợp xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả hồ sơ thì Hệ thống xác định lại thời gian như sau:

a) Trường hợp Bộ phận Một cửa xác nhận đã có Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (đính kèm tệp tin điện tử trên Hệ thống trước thời gian hẹn trả kết quả ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả) thì thời gian hẹn trả kết quả được điều chỉnh lại theo thời gian được hẹn lại và xác định là hồ sơ đã quá hạn.

b) Đối với thủ tục hành chính liên thông thì cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm tổng hợp thông tin từ Phiếu gia hạn của các cơ quan tham gia giải quyết thủ tục hành chính để lập Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả gửi tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp trả lại hồ sơ hoặc từ chối giải quyết (bao gồm cả trường hợp trả lại hồ sơ để yêu cầu sửa đổi, bổ sung do lỗi của tổ chức, cá nhân) thì việc trả lại hồ sơ được xem như việc trả kết quả thủ tục hành chính và thời điểm trả kết quả được xác định theo khoản 4 Điều 11 Quy chế này.

a) Hồ sơ nộp lại sau khi sửa đổi, bổ sung được tính lại từ đầu như tiếp nhận hồ sơ mới.

b) Trường hợp các cơ quan tham gia liên thông giải quyết thủ tục hành chính trả lại hoặc từ chối xử lý hồ sơ mà nguyên nhân do lỗi của tổ chức, cá nhân thì cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm tổng hợp các nội dung, thông tin từ Phiếu từ chối tiếp nhận, xử lý hồ sơ của các cơ quan tham gia liên thông để lập Phiếu từ chối tiếp nhận, xử lý hồ sơ gửi tổ chức, cá nhân.

Điều 13. Thời gian xử lý hồ sơ giữa các bước thực hiện, giữa các cơ quan tham gia giải quyết liên thông thủ tục hành chính trên Hệ thống

1. Thời gian xử lý hồ sơ của từng bước thực hiện trong quy trình nội bộ từng cơ quan được tính từ thời điểm hồ sơ điện tử của bước thực hiện trước đó chuyển đến, cho đến khi người xử lý chuyển hồ sơ điện tử cho bước thực hiện tiếp theo.

a) Trường hợp quy trình nội bộ yêu cầu phải gửi hồ sơ bản giấy kèm theo quy trình điện tử thì người xử lý hồ sơ phải chuyển hồ sơ bản giấy cùng lúc hoặc trước khi chuyển hồ sơ điện tử. Người xử lý hồ sơ ở bước tiếp theo có thể chuyển trả lại hồ sơ điện tử nếu chưa nhận được hồ sơ bản giấy.

b) Trường hợp hồ sơ điện tử bị trả lại hoặc bị yêu cầu sửa đổi, bổ sung, giải trình thì thời gian xử lý hồ sơ được tiếp tục tính cho bước thực hiện trước đó.

2. Thời gian xử lý hồ sơ giữa các cơ quan tham gia giải quyết liên thông thủ tục hành chính được phân định như sau:

a) Thời gian bước xử lý, chuyển hồ sơ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trước đó được kết thúc và bắt đầu tính thời gian xử lý cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp theo tại thời điểm cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trước đó chuyển xử lý hồ sơ trên Hệ thống.

b) Đối với dịch vụ công đã thực hiện trực tuyến mức độ 3 và 4, đồng thời quy trình điện tử liên thông đã số hóa và xác thực điện tử toàn bộ hồ sơ, tài liệu điện tử theo quy định pháp luật, không sử dụng hồ sơ, tài liệu bản giấy trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thì thời điểm bắt đầu tính thời gian cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp theo được tính từ khi cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trước đó gửi thành công hồ sơ điện tử trực tuyến cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp theo.

c) Thời gian xử lý của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp theo được kết thúc để tiếp tục tính cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trước đó tại thời điểm Bộ phận Một cửa hoặc bộ phận chuyên môn của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính liên thông xác nhận đã có kết quả thủ tục hành chính và chuyển kết quả, hồ sơ điện tử cho cơ quan giải quyết trước đó trên Hệ thống.

d) Trường hợp cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp theo trả lại hồ sơ, từ chối giải quyết hoặc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ liên thông thì thời gian xử lý hồ sơ được tiếp tục tính cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trước đó. Việc điều chỉnh lại thời gian được thực hiện theo các khoản 2 Điều 12 Quy chế này.

đ) Trường hợp cơ quan đang giải quyết thủ tục hành chính xin hẹn lại thời gian trả kết quả liên thông thì thời gian xử lý hồ sơ kéo dài được tính cho cơ quan đó. Việc điều chỉnh lại thời gian được thực hiện theo khoản 1 Điều 12 Quy chế này.

Điều 14. Cảnh báo, nhắc việc về thời hạn giải quyết trên Hệ thống

Thời hạn xử lý hồ sơ của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được Hệ thống cảnh báo, nhắc việc trên giao diện chính của hệ thống và giao diện xử lý hồ sơ bằng các màu chữ khác nhau, kết hợp thông tin ghi chú trong các trường hợp sau:

1. Khi thời gian giải quyết của cơ quan đang xử lý hồ sơ vượt quá thời hạn hẹn trả kết quả hoặc thời hạn luân chuyển hồ sơ liên thông.
2. Khi thời gian giải quyết của cơ quan đang xử lý hồ sơ còn thời hạn trả kết quả dưới một (01) ngày làm việc.
3. Khi thời gian xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của các công chức, viên chức bị đến hạn hoặc quá hạn tại mỗi bước xử lý.

Điều 15. Xây dựng quy trình nội bộ và thiết lập quy trình điện tử

1. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo khoản 1, khoản 3, khoản 4 Điều 8 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các Sở, ban ngành thành phố thực hiện xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử.

3. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm đăng ký tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện các bước xử lý công việc trong quy trình nội bộ đã được phê duyệt để cập nhật thông tin, dữ liệu về tình hình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính lên Hệ thống.

Điều 16. Các chức năng thống kê, tổng hợp và theo dõi quá trình xử lý hồ sơ

Các chức năng thống kê, tổng hợp, phân tích số liệu và trích xuất số liệu báo cáo liên quan đến dịch vụ công trực tuyến và quá trình xử lý hồ sơ thủ tục

hành chính được xây dựng trên Hệ thống phải đáp ứng theo yêu cầu của các biểu mẫu theo quy định và theo yêu cầu thực tế để phục vụ các cơ quan, đơn vị báo cáo, tra cứu, theo dõi số liệu.

Điều 17. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Tổ chức, cá nhân sau khi hoàn thành việc thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính được quyền đánh giá việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước thông qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố trên cơ sở xác thực bằng mã số hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Mỗi mã hồ sơ thủ tục hành chính được dùng để đánh giá trực tuyến việc xử lý chỉ có giá trị xác thực một lần.

3. Chức năng đánh giá việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố theo Điều 12 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông và Điều 12, Điều 13, Điều 14, Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

4. Kết quả đánh giá việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được tổng hợp, công khai trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố.

Điều 18. Cấp quyền tài khoản quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống

1. Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng, cung cấp chức năng đăng nhập và các cơ chế xác thực, định danh người dùng để thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tra cứu thông tin xử lý hồ sơ và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được phân quyền truy cập để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố được cấp tài khoản truy cập để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cập nhật thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố.

Điều 19. Sử dụng chữ ký số trên hệ thống

1. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phối hợp với Cục Chứng thực số và Bảo mật thông tin, Ban Cơ yếu Chính phủ và các đơn vị liên quan thực hiện việc tích hợp chữ ký số trên Hệ thống, cho phép người sử dụng thao tác trực tiếp trên nền tảng web để thực hiện ký số và xác thực hồ sơ điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính.

a

2. Các cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm bảo đảm cấp đủ chứng thư số chuyên dùng cho những cán bộ, công chức có thẩm quyền tham gia giải quyết thủ tục hành chính để ký số và xác thực hồ sơ điện tử.

Điều 20. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố được kết nối và sử dụng nền tảng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện việc thu phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính đối với các dịch vụ công trực tuyến Mức độ 4.

2. Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các quận, huyện, xã, phường, thị trấn rà soát, lập danh sách các dịch vụ công trực tuyến Mức độ 4 có nhu cầu triển khai thu phí, lệ phí trực tuyến báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, phê duyệt để triển khai thực hiện (qua Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp).

3. Quy trình thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo hướng dẫn của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 21. Duy trì, nâng cấp, mở rộng Hệ thống

1. Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động của Hệ thống bảo đảm đáp ứng yêu cầu chung; chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp các phần mềm giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành do các Bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị tại thành phố với Hệ thống của thành phố qua nền tảng Chính quyền điện tử thành phố (LGSP). Dựa trên tình hình thực tế, nghiên cứu đề xuất với Ủy ban nhân dân thành phố các phương án để phát triển Hệ thống cho phù hợp với định hướng chỉ đạo của Chính phủ, Ủy ban nhân dân thành phố, đáp ứng yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

2. Việc nâng cấp, mở rộng Hệ thống được Sở Thông tin và Truyền thông thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, đơn vị trước ít nhất 01 ngày trước khi tiến hành đồng thời không làm thay đổi dữ liệu người dùng, cơ sở dữ liệu của các đơn vị đã cập nhật trên hệ thống.

Điều 22. Nguồn lực bảo đảm công tác quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống

1. Bảo đảm nhân lực

a) Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm bố trí nhân lực quản lý, vận hành hệ thống của thành phố.

b) Các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm bố trí cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ để quản lý, vận hành và khai thác hệ thống bảo đảm hiệu quả.

2. Bảo đảm vận hành

a) Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm tổ chức bảo đảm kỹ thuật cho hoạt động của hệ thống thành phố; hàng năm xây dựng kế hoạch duy trì, bảo dưỡng, sửa chữa, nâng cấp kỹ thuật, hoặc đầu tư phát triển hệ thống trình thành phố phê duyệt và triển khai thực hiện. Cung cấp số điện thoại trên Hệ thống để hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật cho các cơ quan hành chính nhà nước, người dân, doanh nghiệp trong quá trình vận hành, khai thác Hệ thống.

b) Các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm bảo đảm kỹ thuật cho hoạt động của Hệ thống trong phạm vi phân cấp quyền quản trị kỹ thuật của hệ thống. Cung cấp số điện thoại trên Hệ thống để hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp trong quá trình khai thác Hệ thống, hướng dẫn các quy trình, trình tự thực hiện các thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết.

c) Mục hỏi đáp trên Hệ thống được liên kết với Cổng Dịch vụ công quốc gia để cung cấp các câu hỏi thường gặp hướng dẫn các tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

3. Bảo đảm kinh phí

a) Đối với Hệ thống chung của thành phố

- Kinh phí chi phục vụ quản lý và vận hành Hệ thống gồm chi cho đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng, trang thiết bị; nâng cấp phần mềm, mở rộng quy mô, phát triển hệ thống; dịch vụ thuê máy chủ, đường truyền, kết nối Internet; bồi dưỡng, đào tạo; các khoản chi khác phục vụ hoạt động của Hệ thống.

- Kinh phí phục vụ quản lý và vận hành Hệ thống được cấp từ ngân sách thành phố và từ các nguồn thu, huy động khác (nếu có). Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng kế hoạch kinh phí hàng năm trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.

- Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính có trách nhiệm bố trí kinh phí phục vụ cho việc đầu tư phát triển, quản lý, vận hành Hệ thống.

b) Đối với phân hệ thành phần tại các cấp

Kinh phí phục vụ quản lý và vận hành phân hệ của đơn vị được bố trí trong dự toán chi thường xuyên hàng năm của cơ quan, đơn vị và từ các nguồn thu, huy động khác (nếu có). Các cơ quan, đơn vị xây dựng kế hoạch kinh phí chi từ nguồn ngân sách, tổng hợp vào dự toán kinh phí hoạt động của quan, đơn vị hàng năm, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định.

4. Bảo đảm an toàn thông tin

Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm bảo đảm an toàn thông tin cho toàn bộ Hệ thống; tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố ban hành các quy định bảo đảm an toàn thông tin theo quy định; bố trí cán bộ, bộ phận phụ trách quản lý an toàn thông tin; áp dụng, hướng dẫn và kiểm tra định kỳ việc thực hiện các biện pháp bảo đảm cho hệ thống thông tin trên Hệ thống đáp ứng các tiêu

chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về an toàn thông tin; tổ chức giải quyết và khắc phục sự cố an toàn thông tin theo quy định; đầu mối tổ chức điều phối các hoạt động ứng cứu trên Hệ thống.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC HỆ THỐNG

Điều 23. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống

1. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã:

a) Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã: chịu trách nhiệm chỉ đạo, 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 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 thành phố thường xuyên chỉ đạo 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 thành phố công bố thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của ngành lên Hệ thống.

c) Tổ chức thực hiện, ứng dụng Hệ thống 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, nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh. Thực hiện báo cáo kết quả quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống theo yêu cầu.

d) 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, bảo đảm 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 (nếu có).

đ) Tích cực tuyên truyền, giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống 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 xử lý hồ sơ thủ tục hành chính.

e) Đưa nội dung về kết quả sử dụng Hệ thống 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.

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

2. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông:

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

b) Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố đánh giá hiệu năng của Hệ thống; phối hợp các đơn vị sử dụng chỉnh sửa, bổ sung phân hệ chức năng cho phù hợp với thực tế, bảo đảm cho hệ thống hoạt động hiệu quả và ngày càng thuận tiện.

c) 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 thành phố về Hệ thống.

d) Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, tập huấn và đôn đốc việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố. Đưa kết quả xử lý hồ sơ, quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống vào đánh giá điểm cải cách hành chính và điểm ứng dụng công nghệ thông tin đối các đơn vị liên quan trên địa bàn thành phố.

đ) Tổng hợp các vướng mắc liên quan đến Hệ thống và đề nghị nâng cấp, sửa đổi để báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố.

e) Xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp Hệ thống 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 thành phố 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 bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo mật thông tin theo các quy định hiện hành.

g) 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 bảo đảm nhanh chóng, kịp thời.

h) Phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố kiểm tra, đánh giá định kỳ và đột xuất tình hình quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống tại các cơ quan, đơn vị.

3. Trách nhiệm Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố:

a) Chủ trì thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ban hành quy trình nội bộ đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các ngành trên địa bàn thành phố. Tiếp nhận và phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trả lời ý kiến trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Quản lý và sử dụng tài khoản Thông kê Kiểm soát thủ tục hành chính được bàn giao để trích xuất số liệu từ hệ thống hỗ trợ công tác Kiểm soát thủ tục hành chính của thành phố.

c) Phối hợp, phân quyền cho các cơ quan, đơn vị liên quan cập nhật kịp thời thủ tục hành chính của thành phố trên cơ sở dữ liệu Quốc gia về thủ tục hành chính, qua đó bảo đảm yêu cầu về tích hợp dịch vụ công trực tuyến của thành phố trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Trách nhiệm của 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 Ủy ban nhân dân thành phố bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố.

5. Trách nhiệm của Sở Nội vụ:

a) Đưa công tác đánh giá kết quả quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống vào nội dung bình xét thi đua khen thưởng hàng năm của các đơn vị và chấm điểm cải cách hành chính.

b) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đánh giá kết quả vận hành, khai thác Hệ thống tại các cơ quan, đơn vị.

6. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ: Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia vào việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính, nhằm tạo ra một phương pháp làm việc khoa học, mang tính hệ thống, đơn giản hóa các biểu mẫu và tăng cường năng lực kiểm soát thông qua hình thức tra cứu báo cáo điện tử, hiệu lực của hệ thống quản lý được nâng cao.

7. Trách nhiệm 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 theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống, bảo đảm an toàn, đúng thời gian quy định.

Điều 24. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc khai thác Hệ thống

1. Tuân thủ theo các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Đăng ký, kê khai các thông tin chính xác; tự chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin cung cấp, đăng ký, kê khai của mình.

3. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Điều 25. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong việc sử dụng Hệ thống

1. Sử dụng Hệ thống 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 chuyển xử lý theo quy trình; Thực hiện tiếp nhận hồ sơ qua mạng Internet (dịch vụ công trực tuyến Mức độ 3 và 4) và chuyển xử lý 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 ngày 23/4/2018 của Chính phủ 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, chuyển xử lý hồ sơ theo quy trình và đính kèm kết quả giải quyết thủ tục hành chính lên Hệ thống.

3. Sử dụng tài khoản được cấp để thực hiện nhiệm vụ được giao, xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống cùng lúc để bảo đảm 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 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 sau khi Hệ thống hoạt động trở lại./.