

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành, khai thác hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3347/QĐ-UBND ngày 06 /11/2018 của UBND tỉnh)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành, khai thác hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các Sở, Ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn (gọi tắt là các cơ quan, đơn vị).

b) Các tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Phần mềm một cửa điện tử*: Là một ứng dụng tin học hóa các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” để giải quyết các thủ tục hành chính.

2. *Dịch vụ công trực tuyến*: Là dịch vụ hành chính công mức độ 3,4 và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng, cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, qua đường bưu điện hoặc trực tuyến.

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 và doanh nghiệp; 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 thông tin một cửa, dịch vụ công trực tuyến trên mạng Internet, máy tra cứu hồ sơ (Kiosk) tại bộ phận một cửa hoặc Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư, qua tin nhắn (SMS) điện thoại.

4. *Đánh giá mức độ hài lòng*: Nhằm thu thập các thông tin góp ý để đánh

giá khách quan việc tuân thủ các quy định của pháp luật về cung ứng dịch vụ hành chính công và thăm dò mức độ hài lòng của tổ chức, công dân và doanh nghiệp về chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

5. *Hệ thống phần mềm xin lỗi người dân*: Là phần mềm cung cấp các tính năng liên quan đến việc xin lỗi người dân về việc xử lý trễ tiến độ hồ sơ của tổ chức, công dân.

6. *Hệ thống thông tin một cửa điện tử*: Là hệ thống thông tin bao gồm các phần mềm (một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến, đánh giá mức độ hài lòng, xin lỗi người dân, dịch vụ tra cứu trực tuyến tình trạng xử lý hồ sơ hành chính); các trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền phục vụ kết nối để sử dụng, vận hành phần mềm một cửa điện tử tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông 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.

7. *Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn ISO*: Là làm rõ trách nhiệm của từng cá nhân, rõ thời gian giải quyết đối với từng công việc, giúp nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, phục vụ tốt hơn việc theo dõi, đánh giá; đồng thời, có thể quy trách nhiệm từng công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

8. *Tài khoản*: Mỗi cán bộ, công chức, viên chức tham gia xử lý hồ sơ hành chính, vận hành phần mềm một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị được cấp một tài khoản riêng bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu để có quyền truy cập và sử dụng phần mềm một cửa điện tử.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý và sử dụng

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến theo Quy chế này phải được tiến hành nghiêm túc, thường xuyên, phản ánh đúng tình hình thực tế kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

2. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân và đánh giá đúng tình hình thực thi nhiệm vụ của công chức, viên chức hằng ngày giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị.

3. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực được triển khai trên hệ thống một cửa điện tử và cổng dịch vụ công tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận nhanh chóng, dễ dàng.

Điều 4. Tên gọi và chức năng của hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến

1. *Tên gọi chính thức*: Hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến (gọi tắt là Hệ thống phần mềm Hành chính công các cấp). Phần mềm có địa chỉ truy cập trên mạng Internet:

<http://dichvucong.quangnam.gov.vn>.

2. Các chức năng chủ yếu của phần mềm

a) Quản lý việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

b) Quản lý công chức, viên chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị.

c) Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền xử lý của các cơ quan, đơn vị.

d) Quản lý, điều hành chung: Theo dõi, giám sát đối với các cơ quan, đơn vị theo 3 chức năng trên. Tra cứu thông tin, tình hình giải quyết các thủ tục hành chính của Bộ phận một cửa các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

Điều 5. Thẩm quyền điều chỉnh, chỉnh sửa phần mềm

1. *Đơn vị được giao quản trị, vận hành phần mềm:* Kịp thời sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ và cập nhật, điều chỉnh các quy trình, thủ tục hành chính mới vào phần mềm một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị khi nhận được thông báo điều chỉnh của các cơ quan sử dụng phần mềm.

2. *Các cơ quan, đơn vị sử dụng:* Thường xuyên rà soát, cung cấp kịp thời các quy trình, thủ tục hành chính mới hoặc được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ để đơn vị vận hành đưa vào hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến, tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình sử dụng hệ thống.

3. Các nội dung thay đổi về trạng thái xử lý của hồ sơ, kết quả thống kê tình hình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan đơn vị phải có ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC HỆ THỐNG PHẦN MỀM MỘT CỬA ĐIỆN TỬ, DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ CHẾ ĐỘ KIỂM TRA, BÁO CÁO

Điều 6. Trách nhiệm chung của các cơ quan, đơn vị

Đối với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quy định tại Khoản 2, Điều 1 quy chế này, có trách nhiệm:

1. Tổ chức phổ biến; phân công cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quy định chi tiết quy chế quản lý và sử dụng phần mềm tại cơ quan, đơn vị; đôn đốc, theo dõi và kiểm tra việc sử dụng phần mềm vào việc xử lý hồ sơ theo quy định về thực hiện cơ chế một cửa và một cửa liên thông.

2. Thường xuyên rà soát, cung cấp kịp thời nội dung và quy trình giải quyết thủ tục hành chính mới hoặc điều chỉnh, bổ sung, bãi bỏ trên cơ sở đã

được cơ quan thẩm quyền phê duyệt cho đơn vị quản trị, vận hành phần mềm để kịp thời cập nhật vào phần mềm.

3. Rà soát báo cáo UBND tỉnh về thực trạng tình hình hạ tầng kỹ thuật phục vụ cho việc khai thác, sử dụng có hiệu quả phần mềm; có biện pháp để bảo đảm việc triển khai hiệu quả phần mềm tại cơ quan, đơn vị theo quy định và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

4. Tích cực tuyên truyền, thông báo cho tổ chức, công dân tham gia giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị về việc sử dụng phần mềm tại địa chỉ <http://dichvucong.quangnam.gov.vn> để có thể truy cập, tra cứu thủ tục hành chính và tình hình kết quả giải quyết hồ sơ.

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

6. Kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý thủ tục hành chính tại cơ quan thông qua hệ thống một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến, kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

7. Thực hiện báo cáo định kỳ 6 tháng hoặc đột xuất về tình hình sử dụng hệ thống phần mềm tại cơ quan, đơn vị theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

8. Cổng Thông tin điện tử tỉnh, các cổng thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị phải đặt liên kết đến địa chỉ truy cập phần mềm để tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp dễ dàng tìm kiếm, khai thác, sử dụng.

Điều 7. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức

1. Sử dụng hệ thống phần mềm một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến theo chức năng, nhiệm vụ được giao để xử lý, giải quyết thủ tục hành chính; được cấp một tài khoản (tên đăng nhập và mật khẩu) để đăng nhập vào hệ thống và có trách nhiệm bảo mật thông tin tài khoản cá nhân.

2. 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 một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến sau khi hệ thống hoạt động trở lại.

Điều 8. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính

1. Kiểm tra tính đầy đủ, hợp pháp của hồ sơ; nhập mới, hướng dẫn đầy đủ cho người nộp hồ sơ theo đúng mẫu đơn, tờ khai và các giấy tờ, tài liệu liên quan thông qua hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến và chuyển xử lý theo quy trình.

2. Tiếp nhận hồ sơ qua mạng internet (dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4) và chuyển xử lý theo quy trình.

3. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng của tuần, tháng và theo yêu cầu

đột xuất của cơ quan có thẩm quyền, người quản lý trực tiếp Bộ phận một cửa, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ được quản lý theo phần mềm và báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị bằng văn bản.

Điều 9. Trách nhiệm của đơn vị quản trị, vận hành phần mềm

1. Tạo mới và phân quyền cho người sử dụng tham gia hệ thống theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Thiết lập tham số cho thiết bị ngoại vi, cơ sở dữ liệu danh mục, chế độ, quy trình của hệ thống theo thẩm quyền được phân cấp.

2. Kịp thời cập nhật các quy trình, thủ tục hành chính mới hoặc sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ vào phần mềm một cửa điện tử của các cơ quan, đơn vị khi nhận được thông báo của cơ quan có thẩm quyền cho phép cập nhật, điều chỉnh.

4. Hỗ trợ các đơn vị sử dụng hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến khi gặp khó khăn về kỹ thuật vận hành.

5. Tổ chức tập huấn sử dụng hệ thống phần mềm một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến cho các cơ quan, đơn vị.

6. Đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt, hướng dẫn cán bộ, công chức sử dụng hiệu quả hệ thống phần mềm một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến.

7. 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.

8. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành các biện pháp khắc phục các sự cố liên quan đến phần mềm một cửa điện tử đảm bảo nhanh chóng, kịp thời.

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

1. Quản lý chung hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo hệ thống hoạt động thông suốt, liên tục phục vụ tốt nhu cầu của người dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng về hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.

3. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc sử dụng hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị. Định kỳ 6 tháng hoặc đột xuất báo cáo UBND tỉnh kết quả triển khai, sử dụng.

4. Phối hợp với cơ quan liên quan xây dựng dự toán duy trì, quản lý, vận hành và nâng cấp phần mềm, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định.

5. Định kỳ hằng năm, phối hợp với Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư, Sở Nội vụ đánh giá, báo cáo UBND tỉnh về kết quả sử dụng phần mềm trên địa bàn tỉnh.

Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, các cơ quan, đơn vị rà soát, kịp thời điều chỉnh các quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị cho phù hợp với các quy định hiện hành của Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương và của UBND tỉnh; theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc công bố và công khai thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh (<http://quangnam.gov.vn>) và Cổng thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị.

Điều 12. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.

2. Đưa nội dung ứng dụng hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến vào quy chế thi đua về cải cách hành chính, bình xét thi đua khen thưởng hàng năm.

3. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đánh giá kết quả vận hành, sử dụng hệ thống phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị.

Điều 13. Trách nhiệm của Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư

1. Theo dõi, phát hiện những vấn đề phát sinh, vướng mắc liên quan khi sử dụng phần mềm tại Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư để kịp thời phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thảo luận, thống nhất, giải quyết.

2. Theo dõi, giám sát, tổng hợp, đánh giá đội ngũ công chức, viên chức hàng ngày giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị được biệt phái đến Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư, định kỳ báo cáo UBND tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh đánh giá hiệu năng của phần mềm, yêu cầu đơn vị quản trị, vận hành hệ thống phần mềm chỉnh sửa, bổ sung phân hệ chức năng cho phù hợp với thực tế, đảm bảo phần mềm hoạt động hiệu quả và ngày càng ưu việt.

Điều 14. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, 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 một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.

Điều 15. Quyền và nghĩa vụ của các tổ chức, cá nhân có liên quan

1. Gửi, nhận hồ sơ trực tuyến thông qua hệ thống phần mềm hoặc gửi trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; 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 giải quyết hồ sơ hành chính bằng cách nhập mã số hồ sơ (in sẵn trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả); nhắn tin đến số điện thoại của hệ thống hoặc các hình thức khác và thực hiện theo hướng dẫn của hệ thống.

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

Điều 16. Các công ty, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ bưu chính - chuyển phát

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 III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 17. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện và chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan thực hiện tốt Quy chế này.

Điều 18. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc hoặc Trung ương có quy định mới thì Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

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

Trần Văn Tân