

Số: 246 /QĐ-UBND

Tuyên Quang, ngày 09 tháng 7 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế Quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng  
dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TUYÊN QUANG**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29/11/2005;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 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 13/6/2011 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 cơ quan nhà nước;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc 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;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 264/QĐ-UBND ngày 27/9/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Kế hoạch thực hiện 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;

Căn cứ Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 28/5/2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc đẩy mạnh thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang;

Căn cứ Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 01/3/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước tỉnh Tuyên Quang giai đoạn 2016 - 2020;

Xét đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 19/TTr-STTTT ngày 23/5/2019 về việc ban hành Quy chế Quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang.

**Điều 2.** Giao Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn, kiểm tra đôn đốc các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và các cơ quan có liên quan thực hiện Quyết định này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Giám đốc các sở; Thủ trưởng các ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Giám đốc Viễn thông Tuyên Quang; Giám đốc Bưu điện tỉnh Tuyên Quang; các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Chủ tịch, các phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Công báo Tuyên Quang;
- Như Điều 3 (thực hiện);
- Các Phó VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT. (Tùng CNTT)

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

**Nguyễn Thế Giang**

## **QUY CHẾ**

### **Quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 246 /QĐ-UBND, ngày 09/7/2019  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang)*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định việc Quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với các Sở, ban, ngành và các đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là cơ quan thực hiện thủ tục hành chính); các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến tỉnh Tuyên Quang.

#### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. *Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tuyên Quang* (sau đây viết tắt là 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, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang; được kết nối tích hợp với Cổng dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

2. *Cổng dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang* (sau đây viết tắt là Cổng dịch vụ công) là cổng truy cập duy nhất, tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống một cửa điện tử.

3. *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 13/6/2011 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.

4. *Người sử dụng* là các tổ chức, cá nhân sử dụng Cổng dịch vụ công và dịch vụ công trực tuyến để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ phục vụ yêu cầu của tổ chức, cá nhân đó.

5. *Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến* là các Sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang có thẩm quyền tiếp nhận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng theo quy định của pháp luật (sau đây viết tắt là cơ quan cung cấp dịch vụ).

#### **Điều 4. Tên miền truy cập Cổng dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang**

Cổng dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang có tên miền truy cập là <http://dichvucong.tuyenquang.gov.vn>.

#### **Điều 5. Vai trò của Cổng dịch vụ công**

1. Cổng dịch vụ công có vai trò tích hợp thông tin dịch vụ công trực tuyến và thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính. Cung cấp cho tổ chức, cá nhân về danh mục và thông tin về các dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ tra cứu, trao đổi thông tin, giám sát tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; công khai kết quả xử lý thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị.

2. Cổng dịch vụ công cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng; cung cấp chức năng tạo tài khoản và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính; tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính, dữ liệu về hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ; tổng hợp, thống kê việc tiếp nhận hồ sơ, tình hình giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền; trả lời các câu hỏi có nội dung hỏi về thủ tục hành chính và các thông tin liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính với mục tiêu tạo điều kiện tối đa để các tổ chức, cá nhân được đối thoại với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. Thông tin đăng tải trên Cổng dịch vụ công là thông tin chính thống của cơ quan nhà nước tỉnh Tuyên Quang trên môi trường mạng.

#### **Điều 6. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công**

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, quản lý thông tin trên Internet, pháp luật về sở hữu trí tuệ, báo chí, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định quản lý khác của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cũng như các quy định quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang.

2. Các thông tin được cung cấp trên Cổng dịch vụ công cần phải đúng, đủ, rõ ràng và kịp thời, cập nhật liên tục dựa trên các quy định hiện hành. Các thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện cho việc sử dụng; đảm bảo tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình xử lý.

3. Cổng dịch vụ công phải tích hợp, kết nối với Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh và Hệ thống các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 do các Bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

4. Cổng dịch vụ công phải đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày trên mạng Internet; đồng thời bảo đảm thông tin và dịch vụ công trực tuyến luôn được cập nhật đầy đủ, chính xác, sẵn sàng, có thể truy cập mọi lúc.

### **Điều 7. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang**

Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Cổng dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29/6/2006 và Điều 9 Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH VỀ CUNG CẤP THÔNG TIN, QUẢN LÝ, VẬN HÀNH CỔNG DỊCH VỤ CÔNG**

#### **Điều 8. Thông tin chủ yếu trên Cổng dịch vụ công**

Cổng dịch vụ công có những thông tin sau:

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ:

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến chia theo 3 cấp chính quyền: cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

b) Danh mục các dịch vụ công, các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và mức độ của dịch vụ của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính. Các dịch vụ được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng. Đối với mỗi dịch vụ, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ các bộ phận cấu 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 thủ tục; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (nếu có); căn cứ pháp lý.

c) Tên mỗi dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến được đặt đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng được quy định trong danh mục thủ tục hành chính được công bố theo Quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

2. Thông tin, báo cáo thống kê về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Tổng hợp số lượng hồ sơ đã tiếp nhận, số lượng hồ sơ đã xử lý và kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo tháng, theo năm của toàn tỉnh, của cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, trong đó chia ra hồ sơ giải quyết trước hạn, hồ sơ giải quyết đúng hạn, hồ sơ giải quyết quá hạn.

b) Thông tin, báo cáo thống kê số lượng hồ sơ thủ tục hành chính nộp trực tuyến, giao dịch qua mạng theo phương thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến của toàn tỉnh, của từng cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 9. Các chức năng hỗ trợ trên Cổng dịch vụ công**

1. Cổng dịch vụ công có chức năng tra cứu dịch vụ công cho phép tìm kiếm, tra cứu thủ tục hành chính, thông tin về thủ tục hành chính, thông tin về hồ sơ và thực trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Chức năng đánh giá dịch vụ hành chính công, cho phép người sử dụng đánh giá sự hài lòng về tiến độ, chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

3. Chức năng hỏi đáp và tiếp nhận thông tin phản hồi: cung cấp chức năng cho phép người sử dụng gửi câu hỏi, ý kiến trực tiếp đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý và tiếp nhận thông tin phản hồi từ các cơ quan, đơn vị đó.

4. Cung cấp các thông tin về dịch vụ bưu chính công ích giúp người sử dụng thuận tiện đăng ký sử dụng khi có nhu cầu nộp hồ sơ và nhận kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính.

5. Các chức năng khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

### **Điều 10. Lưu trữ thông tin**

Việc lưu trữ thông tin của Cổng dịch vụ công được thực hiện theo quy định pháp luật của Nhà nước về Lưu trữ và các quy định quản lý nhà nước khác có liên quan.

## **Chương III**

### **QUY ĐỊNH VỀ CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG**

#### **Điều 11. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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 trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang.

## 2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công

a) Các cơ quan cung cấp dịch vụ thực hiện chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông, thường xuyên chủ động thực hiện việc rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết sau khi Quyết định công bố thủ tục hành chính mới, thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung của cấp có thẩm quyền được ban hành để xác định và đăng ký danh mục, mức độ của từng dịch vụ công trực tuyến do đơn vị cung cấp với Sở Thông tin và Truyền thông.

Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, thống nhất với các cơ quan 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; thẩm định, chuẩn hóa thông tin nội dung dịch vụ công trực tuyến và quy trình xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo đăng ký của cơ quan cung cấp dịch vụ. Thời hạn thực hiện chậm nhất 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đăng ký của cơ quan cung cấp dịch vụ.

## b) Cập nhật, đăng tải dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công

Sau khi nhận được văn bản thẩm định, chuẩn hóa thông tin nội dung dịch vụ công trực tuyến và quy trình xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến của Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan cung cấp dịch vụ chủ động phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông và đơn vị cung cấp phần mềm để được hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật trong quá trình cập nhật chính xác, đầy đủ, kịp thời dịch vụ công trực tuyến đã được thẩm định lên Cổng dịch vụ công.

Thời hạn cập nhật, sửa đổi, bổ sung thông tin dịch vụ công không quá 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản thẩm định của Sở Thông tin và Truyền thông.

## **Điều 12. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến**

### 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) Nộp hồ sơ 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 (không phải chứng thực) gửi đính kèm với dịch vụ công đã chọn.

## 2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến

a) Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của cơ quan 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 theo quy định được tính từ giờ làm việc kế tiếp.

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của cơ quan cung cấp dịch vụ 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 thư điện tử (Email) của người sử dụng.

c) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ về nội dung, thành phần hồ sơ; chưa nộp phí, lệ phí (trường hợp yêu cầu nộp trước) theo quy định thì cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến sử dụng phiếu hướng dẫn đã được cài đặt sẵn trên hệ thống để gửi hướng dẫn cho người sử dụng hoàn thiện hồ sơ, nộp phí, lệ phí theo quy định; đồng thời có hướng dẫn đầy đủ, cụ thể (qua một số hình thức: điện thoại, thư điện tử, tin nhắn SMS) để người sử dụng bổ sung hồ sơ theo yêu cầu.

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

a) Cán bộ của cơ quan cung cấp dịch vụ trong quy trình giải quyết dịch vụ công trực tuyến thực hiện xử lý, giải quyết hồ sơ trực tuyến đã được tiếp nhận đảm bảo đúng theo các bước trong quy trình đã được xây dựng và chuẩn hóa 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 của người sử dụng 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. Tra cứu tình trạng hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

a) Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ bao gồm:

- Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <http://dichvucong.tuyenquang.gov.vn>

- Tra cứu hồ sơ bằng tin nhắn SMS (điện thoại).

- Tra cứu trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cơ quan cung cấp dịch vụ.



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

c) Người sử dụng có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ bằng cách nhập mã số hồ sơ (mã in sẵn trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

5. 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 Tiếp nhận và Trả kết quả của các cơ quan cung cấp dịch vụ hoặc bộ phận cán bộ của cơ quan cung cấp dịch vụ làm việc tại Trung tâm hành chính công cấp huyện/thành phố, nộp phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả tại đây.

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 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 cơ quan cung cấp dịch vụ 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 IV**

### **QUY ĐỊNH VỀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÂU HỎI TRÊN MỤC HỎI ĐÁP CỦA CÔNG DỊCH VỤ CÔNG**

#### **Điều 13. Điều kiện để tổ chức, cá nhân được tham gia mục Hỏi đáp**

1. Không vi phạm những hành vi cấm khi tham gia Công dịch vụ công tại Điều 7 Quy chế này.

2. Đối với trường hợp tổ chức, cá nhân đặt câu hỏi không ghi hoặc ghi không đầy đủ, không rõ ràng địa chỉ liên hệ thì được coi là không đủ điều kiện để được tham gia mục *Hỏi đáp*.

#### **Điều 14. Quy định đối với câu hỏi và câu trả lời**

1. Nguyên tắc đặt câu hỏi của tổ chức, cá nhân phải đảm bảo các điều kiện sau:

a) Câu hỏi của tổ chức, cá nhân đưa lên phải được soạn thảo dưới dạng chữ tiếng Việt có dấu, không viết tắt, không sử dụng các ký hiệu không được thừa nhận theo quy định, nội dung câu hỏi phải cụ thể, không hỏi chung chung.

b) Phải ghi đầy đủ, chính xác các thông tin bắt buộc sau:

- Lựa chọn cơ quan cung cấp dịch vụ mà tổ chức, cá nhân muốn đặt câu hỏi.
  - Đối với người hỏi là tổ chức ghi rõ họ và tên, chức vụ người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền hỏi; số điện thoại; số quyết định (hoặc giấy phép, giấy chứng nhận) thành lập tổ chức; địa chỉ trụ sở chính của tổ chức.
  - Đối với người hỏi là cá nhân phải ghi rõ họ và tên, quốc tịch, số chứng minh thư nhân dân (hoặc số thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu), địa chỉ nơi đang sinh sống, học tập, làm việc.
- d) Địa chỉ Thư điện tử của tổ chức, cá nhân (nếu có).
- đ) Nhập Tiêu đề câu hỏi, Nội dung câu hỏi, Nhập mã xác nhận, sau đó tiến hành Gửi câu hỏi.

2. Câu hỏi quy định tại Quy chế này là những yêu cầu giải đáp của tổ chức, cá nhân trên mục *Hỏi đáp* về các quy định của pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của các ngành, cơ quan, đơn vị, địa phương; các cơ chế, chính sách; thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các thông tin khác với mục tiêu tạo điều kiện tối đa để các tổ chức, cá nhân được đối thoại với các cơ quan nhà nước, đơn vị thuộc tỉnh.

3. Câu trả lời ghi rõ các thông tin về cơ quan, đơn vị, cá nhân đại diện trả lời, cụ thể: Ghi rõ tên cơ quan, đơn vị trả lời; họ và tên, chức vụ, điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử của lãnh đạo cơ quan, đơn vị hoặc của người được người đứng đầu cơ quan, đơn vị ủy quyền trả lời.

Nội dung câu trả lời cần ngắn gọn, đúng trọng tâm câu hỏi; ghi chính xác số, ký hiệu, trích yếu, ngày tháng năm, tên cơ quan ban hành văn bản quy phạm pháp luật được sử dụng để trả lời.

4. Mục *Hỏi đáp* trên Cổng dịch vụ công không tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến quy định về việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân. Việc hỏi của tổ chức, cá nhân và việc trả lời của các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh theo Quy chế này không bị điều chỉnh bởi Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết đơn thư phản ánh, kiến nghị.

Câu trả lời của các cơ quan, đơn vị chỉ có giá trị tham khảo, không phải là cơ sở pháp lý để giải quyết các quan hệ dân sự, kinh tế và các quan hệ pháp luật khác.

### **Điều 15. Tiếp nhận, xử lý câu hỏi và thực hiện việc trả lời**

1. Việc tiếp nhận câu hỏi trên mục *Hỏi đáp* được thực hiện 24/24h vào tất cả các ngày trong tuần. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu đặt câu hỏi, yêu cầu giải đáp những vấn đề cần quan tâm quy định tại khoản 2, Điều 15 Quy chế này truy cập vào mục *Dịch vụ khác/Hỏi đáp* trên Cổng dịch vụ công và thực hiện theo hướng dẫn để gửi câu hỏi đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trả lời.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý câu hỏi của tổ chức, cá nhân

a) Cán bộ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các cơ quan cung cấp dịch vụ sau khi tiếp nhận câu hỏi của tổ chức, cá nhân gửi đến. Chậm nhất 02 (hai) giờ đồng hồ làm việc kể từ khi tiếp nhận câu hỏi, có trách nhiệm rà soát nội dung, phân loại câu hỏi:

- Thực hiện chuyển câu hỏi đến bộ phận, phòng ban chuyên môn có thẩm quyền trả lời đối với những câu hỏi có nội dung theo quy định tại khoản 2, Điều 15 Quy chế này.

- Có trách nhiệm phản hồi ngay với tổ chức, cá nhân về việc không tiếp nhận, xử lý đối với nội dung yêu cầu của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 4, Điều 14 Quy chế này.

- Trường hợp câu hỏi gửi đến ngoài giờ hành chính các ngày làm việc thì thời điểm tiếp nhận câu hỏi được tính tại thời điểm giờ hành chính kế tiếp.

b) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả lời câu hỏi theo chức năng, nhiệm vụ được giao và phải chịu trách nhiệm về nội dung câu trả lời đó. Thời hạn trả lời kể từ khi tiếp nhận câu hỏi chậm nhất 03 (ba) ngày làm việc đối với các câu hỏi thuộc phạm vi, lĩnh vực hoạt động, thẩm quyền giải quyết của cơ quan; chậm nhất 05 (năm) ngày làm việc đối với những câu hỏi cần sự phối hợp liên ngành để trả lời. Trường hợp đặc biệt, thời gian trả lời tối đa không quá 10 (mười) ngày làm việc, nhưng phải có thông tin phản hồi lại với tổ chức, cá nhân.

c) Trường hợp câu trả lời chưa đáp ứng được yêu cầu, tổ chức, cá nhân có thể hỏi bổ sung.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 16. Trách nhiệm thực hiện**

1. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tổ chức, hướng dẫn triển khai thực hiện Quy chế này.

b) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức kiểm tra, theo dõi, đôn đốc việc triển khai, thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo Quy chế này và các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan trên phạm vi toàn tỉnh.

2. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

a) Là cơ quan đầu mối quản lý, kiểm tra, giám sát các cơ quan, đơn vị về việc sử dụng Công dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang, đảm bảo triển khai thực hiện đúng theo 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 Công thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan liên quan tổ chức kiểm tra, hướng dẫn triển khai, đôn đốc thực hiện, tổ chức đánh giá việc chấp hành Quy chế này trên phạm vi toàn tỉnh.

c) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Định kỳ hằng quý, hằng năm, tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

d) Thực hiện các nội dung, nhiệm vụ theo quy định tại khoản 2 Điều 11 của Quy chế này.

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

e) Chủ trì lập dự toán kinh phí hàng năm, đề duy trì, phát triển Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin điện tử tỉnh Tuyên Quang. Rà soát, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh phương án, biện pháp để phát triển Cổng dịch vụ công của tỉnh đảm bảo đáp ứng yêu cầu thực tế.

f) Đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng hoặc phê bình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong chỉ đạo thực hiện Quy chế này.

g) Chủ trì tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh điều chỉnh, bổ sung các nội dung của Quy chế (nếu có) theo quy định của Pháp luật.

### 3. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp đơn vị phần mềm

a) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan cung cấp dịch vụ thực hiện các nội dung, nhiệm vụ theo quy định tại khoản 2 Điều 11 của Quy chế này.

b) Bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu trên Cổng dịch vụ công. Bảo đảm cho Cổng dịch vụ công hoạt động an toàn, ổn định, liên tục và được kết nối, tích hợp với Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia; 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 giữa 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 tỉnh với Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh và Cổng dịch vụ công.

c) Hằng năm có kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động Cổng dịch vụ công cho phù hợp với tình hình thực tế.

d) Có trách nhiệm báo cáo về tình hình quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tuyên Quang; kế hoạch triển khai bổ sung và nâng cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định này.

đ) Tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn cơ quan cung cấp dịch vụ về kỹ thuật và cách sử dụng các dịch vụ công trực tuyến đảm bảo hiệu quả.

e) Khi xảy ra sự cố đối với Công dịch vụ công phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan để được hỗ trợ, khắc phục kịp thời các sự cố.

f) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông rà soát, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh phương án, giải pháp để phát triển Công dịch vụ công của tỉnh đảm bảo đáp ứng yêu cầu thực tế.

#### 4. Trách nhiệm của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính

a) Đối với trách nhiệm của Sở Kế hoạch và Đầu tư: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí triển khai các đề án, dự án, kế hoạch liên quan đến Công dịch vụ công.

b) Đối với trách nhiệm của Sở Tài chính: Cân đối nguồn kinh phí trong dự toán ngân sách hàng năm để triển khai và duy trì Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tuyên Quang.

#### 5. Các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

a) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc triển khai thực hiện Quy chế này tại cơ quan, đơn vị mình.

b) Các cơ quan, đơn vị phải đảm bảo các điều kiện cần thiết để sử dụng Hệ thống một cửa điện tử và Công dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang nhằm triển khai, thực hiện cung cấp các dịch vụ trực tuyến theo đúng quy định của Chính phủ, của tỉnh phục vụ người dân và doanh nghiệp.

c) Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này thuộc phạm vi, chức năng quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị, địa phương; 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.

d) Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm quy định trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các quy định tại Quy chế này; Có giải pháp nâng cao tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ thuộc thẩm quyền quản lý trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

đ) Xây dựng và ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng hệ thống một cửa điện tử cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị, địa phương mình. Có trách nhiệm tận dụng tối đa môi trường mạng để tiếp nhận, xử lý các thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến.

e) Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có trách nhiệm theo dõi thường xuyên tình hình sử dụng hệ thống một cửa điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến để có chỉ đạo kịp thời trong quá trình xử lý và giải quyết các dịch vụ hành chính công.

f) Phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ tại Quy chế này.

g) Định kỳ hằng quý, hằng năm, tổng hợp, báo cáo theo yêu cầu về tình hình triển khai thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến và Quy chế này gửi Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

#### **Điều 17. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Công tác thi đua, khen thưởng, xử lý vi phạm, kỷ luật trong quá trình thực hiện Quy chế này được thực hiện theo các quy định hiện hành.

#### **Điều 18. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vấn đề vướng mắc, phát sinh; các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

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

**Nguyễn Thế Giang**