|  |  |
| --- | --- |
| ỦY BAN NHÂN DÂNTỈNH BẾN TRE Số: /2024/QĐ-UBND  **DỰ THẢO 31/10** | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Bến Tre, ngày tháng năm 2024* |

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin**

**giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bến Tre**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẾN TRE**

*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 Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;*

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

*Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;*

*Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 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 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 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*[*63/2010/NĐ-CP*](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-63-2010-nd-cp-kiem-soat-thu-tuc-hanh-chinh-106929.aspx)*ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số*[*92/2017/NĐ-CP*](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/bo-may-hanh-chinh/nghi-dinh-92-2017-nd-cp-sua-doi-nghi-dinh-lien-quan-den-kiem-soat-thu-tuc-hanh-chinh-348640.aspx)*ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 85/2016/NĐ-CP* *ngày 01 tháng 07 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;*

*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 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều 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;*

*Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;*

*Căn cứ Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân;*

*Căn cứ Nghị định số 47/2024/NĐ-CP ngày 09 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định về danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia; việc xây dựng, cập nhật, duy trì, khai thác và sử dụng cơ sở dữ liệu quốc gia;*

*Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;*

*Căn cứ Nghị định 137/2024/NĐ-CP ngày 23 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử.*

*Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;*

*Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;*

*Căn cứ Thông tư số 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 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 12/2022/TT-BTTTT ngày 12 tháng 8 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số …./TTr-VPUBND ngày …. tháng …. năm 2024.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bến Tre.

**Điều 2.** **Điều khoản thi hành**

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày … tháng … năm 2024 và thay thế Quyết định số 57/2017/QĐ-UBND ngày 06 tháng 11 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bến Tre./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Như Điều 2;  - Văn phòng Chính phủ;  - Bộ Thông tin và Truyền thông;  - Cổng TTĐT Chính phủ;  - Cục KTVBQPPL - Bộ Tư pháp (để kiểm tra);  - TT.TU, TT.HĐND tỉnh (để báo cáo);  - Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;  - Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;  - Chánh, các PCVP UBND tỉnh;  - Các sở, ban, ngành tỉnh;  - Công an tỉnh;  - Sở Tư pháp (tự kiểm tra);  - Báo Đồng Khởi;  - Đài phát thanh truyền hình Bến Tre;  - UBND các huyện, thành phố;  - UBND các xã, phường, thị trấn;  - Cổng TTĐT tỉnh (02b);  - Các phòng, ban, đơn vị thuộc VPUBND tỉnh;  - Lưu: VT, KSTT. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  **CHỦ TỊCH**  **Trần Ngọc Tam** |

|  |  |
| --- | --- |
| ỦY BAN NHÂN DÂNTỈNH BẾN TRE | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**QUY CHẾ**

**Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bến Tre**

*(Kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày tháng năm 2024*

*của Ủy ban nhân dân tỉnh Bến Tre)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định nguyên tắc, quyền hạn, trách nhiệm, phương thức quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bến Tre.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bến Tre.

2. Các cá nhân, tổ chức khác có liên quan.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

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

1. Cổng Dịch vụ công tỉnh theo quy định tại khoản 5 Điều 3 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 là cổng 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 tỉnh.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại khoản 6 Điều 3 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP 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, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bến Tre được hợp nhất, nâng cấp từ Cổng Dịch vụ công tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (sau đây gọi tắt là Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh).

4. Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước theo quy định tại khoản 5 Điều 3 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng 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 và khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 13 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

5. Hồ sơ điện tử thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 3 Điều 3 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử là những loại giấy tờ, tài liệu ở dạng điện tử được tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính nộp, bổ sung cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định hoặc giấy tờ, tài liệu ở dạng điện tử được luân chuyển giữa các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

6. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân là không gian điện tử riêng của tổ chức, cá nhân được cấp bởi Cổng Dịch vụ công quốc gia và được tích hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để hỗ trợ quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó.

7. Đơn vị cung cấp dịch vụ là đơn vị cung cấp sản phẩm, dịch vụ, giải pháp phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

8. Đơn vị quản lý kỹ thuật là đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao trách nhiệm chủ trì xây dựng hoặc thuê đơn vị cung cấp dịch vụ đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

9. Tài khoản quản trị là tài khoản có quyền cao nhất của đơn vị, được cấp bởi đơn vị quản lý kỹ thuật cho cơ quan, địa phương, có chức năng tạo mới, thu hồi, phân quyền cho các tài khoản công chức, viên chức của đơn vị đó thực hiện nhiệm vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bến Tre.

10. Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 3 Điều 3 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

**Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh**

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, công nghệ thông tin, giao dịch điện tử, an toàn thông tin mạng, an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật khác có liên quan đảm bảo cho việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thuận tiện, thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Tuân thủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật và hướng dẫn về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng.

3. Việc cung cấp thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đảm bảo chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo quy định hiện hành. Các thông tin được tổ chức, trình bày theo hướng lấy người dùng làm trung tâm, dễ tiếp cận cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.

4. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đảm bảo hoạt động ổn định, liên tục 24 giờ tất cả các ngày trong tuần để cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân; kết nối thông suốt, liên tục và tích hợp, chia sẻ thông tin theo quy định với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đảm bảo tuân thủ đúng theo quyền và trách nhiệm quy định tại Quy chế này và các quy định của pháp luật hiện hành.

6. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân.

**Điều 5. Tên miền và thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh**

1. Tên miền truy cập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh:

a) Tên miền ngôn ngữ tiếng Việt: dichvucong.bentre.gov.vn.

b) Tên miền ngôn ngữ tiếng Anh (nếu có): e-services.bentre.gov.vn.

2. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh:

a) Thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

b) Thông tin hướng dẫn, hỏi đáp, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thực hiện nghĩa vụ tài chính có liên quan.

c) Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, về tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

d) Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

đ) Thông tin về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

e) Thông tin liên hệ, số điện thoại của Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh.

g) Thông tin liên hệ hỗ trợ kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

h) Các thông tin khác cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh ngoài việc thực hiện theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phải tuân thủ quy định của các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

**Chương II**

**ĐĂNG KÝ VÀ QUẢN LÝ TÀI KHOẢN TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH**

**Điều 6. Đăng ký tài khoản và xác thực người dùng**

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản định danh điện tử theo quy định tại khoản 7 Điều 40 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh bằng tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập, đã kết nối, tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh xác thực người dùng theo phương thức tích hợp với hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thực hiện kết nối, tích hợp đăng nhập một lần với Cổng Dịch vụ công quốc gia, cho phép tổ chức, cá nhân được lựa chọn hình thức đăng nhập bằng tài khoản cấp bởi Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với doanh nghiệp/tổ chức hoặc tài khoản định danh điện tử (VNeID) cấp bởi Bộ Công an đối với công dân khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

5. Sử dụng ứng dụng định danh điện tử VNeID truy nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để thực hiện thủ tục hành chính.

6. Sau khi đăng nhập và xác thực thành công, tổ chức, cá nhân có thể thực hiện giao dịch đối với các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

**Điều 7. Quản lý tài khoản và các vấn đề liên quan đến tài khoản**

1. Tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm quản lý, sử dụng tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân đã đăng ký theo quy định tại Điều 6 của Quy chế này. Không được chia sẻ, cung cấp thông tin tài khoản định danh điện tử, mật khẩu, mã đăng nhập một lần (mã OTP) cho cá nhân, tổ chức khác sử dụng (trừ trường hợp cá nhân, tổ chức đó được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính) khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2. Các vấn đề liên quan đến tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập được kết nối, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện theo quy định tại Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia và Nghị định số 69/2024/NĐ-CP.

3. Thông tin liên hệ, hỗ trợ các vấn đề liên quan đến tài khoản:

a) Tài khoản của Doanh nghiệp/Tổ chức cấp bởi Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hotline: 18001096, địa chỉ truy cập: https://dichvucong.gov.vn.

b) Tài khoản định danh điện tử cấp bởi Bộ Công an, Hotline: 19000368, địa chỉ truy cập: https://vneid.dancuquocgia.gov.vn.

c) Tài khoản liên kết tích hợp với hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, địa chỉ truy cập: https://dichvucong.bentre.gov.vn.

**Chương III**

**CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, CUNG CẤP**

**DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

**Điều 8. Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Bến Tre**

1. Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến bao gồm: Dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần và thủ tục hành chính còn lại là dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến.

2. Danh mục, thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh phải được đồng bộ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để đảm bảo tính chính xác, cập nhật khi có quyết định công bố của cấp có thẩm quyền.

3. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ như sau:

a) Dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

b) Dịch vụ công trực tuyến một phần.

4. Các tiêu chí để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 13 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

5. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính để cung cấp dịch vụ công trực tuyến gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt để cung cấp và tổ chức triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

**Điều 9. Nộp hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến**

1. Tổ chức, cá nhân tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo nhu cầu trong danh mục thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, chuẩn bị đầy đủ giấy tờ là thành phần hồ sơ theo yêu cầu và thực hiện nộp hồ sơ theo 02 (hai) hình thức: Trực tiếp (tại Bộ phận Một cửa hoặc gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích đến Bộ phận Một cửa); Trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Tổ chức, cá nhân nộp thuế, phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) đối với thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến có yêu cầu nghĩa vụ tài chính. Thời điểm, mức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) thực hiện theo Luật Phí, lệ phí và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

2. Nộp hồ sơ trực tiếp: Tổ chức, cá nhân đến trực tiếp hoặc gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã để thực hiện thủ tục hành chính. Nộp hồ sơ cho công chức, viên chức một cửa để công chức, viên chức một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 10 của Quy chế này.

3. Nộp hồ sơ trực tuyến: Tổ chức, cá nhân thực hiện đăng ký và đăng nhập tài khoản định danh điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Nộp hồ sơ thông qua chức năng “Nộp hồ sơ trực tuyến” được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và thực hiện các bước theo hướng dẫn, quy trình nộp hồ sơ trực tuyến hoặc tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến của tỉnh được tích hợp cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hồ sơ nộp trực tuyến sau khi tổ chức, cá nhân nộp thành công trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia có trạng thái xử lý hồ sơ là “Mới đăng ký” và được công chức, viên chức một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 2 Điều 10 của Quy chế này.

4. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính điện tử tuân thủ theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Điều 19 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP 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.

5. Tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin tiến độ xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo mã số hồ sơ đã nộp thông qua chức năng Tra cứu hồ sơ cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia.

**Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến**

1. Tiếp nhận hồ sơ trực tiếp theo khoản 2 Điều 9của Quy chế này: Công chức, viên chức một cửa của cơ quan, đơn vị hoặc nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao đảm nhận một số công việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính (gọi tắt: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ) thực hiện:

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân và thực hiện đăng ký tài khoản theo quy định tại Điều 6 của Quy chế này. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được xác định là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

b) Căn cứ vào thủ tục hành chính mà cá nhân, tổ chức cần giải quyết, cán bộ tiếp nhận hồ sơ kiểm tra thành phần hồ sơ đầy đủ, chính xác theo yêu cầu.

Trường hợp thành phần hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác theo yêu cầu hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải thông báo, nêu rõ nội dung, lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo quy định và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc gửi hồ sơ đúng cơ quan có thẩm quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo yêu cầu: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ thực hiện việc tạo lập hồ sơ thủ tục hành chính điện tử, nhập thông tin cơ bản về hồ sơ vào biểu mẫu tiếp nhận hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được lập và gửi cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

c) Kiểm tra, phân loại thành phần hồ sơ các giấy tờ, tài liệu thuộc phạm vi số hóa theo quy định tại Điều 4, Điều 8 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP:

Trường hợp thành phần hồ sơ đã có dữ liệu điện tử: Các giấy tờ, tài liệu sẽ được xác nhận việc chia sẻ dữ liệu, tính chính xác và được truy xuất từ Kho dữ liệu của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc Kho danh mục dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (đối với các tệp tin giấy tờ cá nhân, tổ chức được tải lên hoặc đồng bộ, kết nối, chia sẻ với Cổng Dịch vụ công quốc gia) để đưa vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử. Nếu phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì tiếp nhận hồ sơ giấy và số hóa theo trường hợp thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

Trường hợp thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử: Thực hiện quy trình số hóa sao chụp giấy tờ, chuyển sang bản điện tử theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

d) Kiểm tra thông tin sau khi số hóa và chuyển hồ sơ theo quy trình điện tử cho cơ quan, cán bộ chuyên môn có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính để xử lý.

2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến theo khoản 3 Điều 9của Quy chế này: Công chức, viên chức một cửa của cơ quan, đơn vị hoặc cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao đảm nhận một số công việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính (cán bộ tiếp nhận hồ sơ) thực hiện:

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử.

b) Kiểm tra hồ sơ điện tử do tổ chức, cá nhân gửi đến:

Kiểm tra tính chính xác của thông tin tại mẫu đơn, tờ khai thông qua việc khai thác thông tin, dữ liệu tại các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu đã sẵn sàng kết nối, chia sẻ thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Trường hợp chưa có kết nối, chia sẻ thông tin với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu để phục vụ việc kiểm tra thì cán bộ tiếp nhận kiểm tra tính chính xác, đầy đủ theo quy định của thông tin trong mẫu đơn, tờ khai được tổ chức, cá nhân đính kèm tập tin để nộp trong hồ sơ điện tử.

Kiểm tra thông tin chữ ký số để đảm bảo tính xác thực, tính hợp lệ, chính xác, nguyên vẹn đối với các thành phần hồ sơ được đăng tải, dẫn nguồn, các thành phần hồ sơ theo yêu cầu chứng thực điện tử; việc kiểm tra chữ ký số được thực hiện theo quy định của Luật Giao dịch điện tử.

c) Sau khi kiểm tra hồ sơ điện tử do tổ chức, cá nhân gửi đến:

Trường hợp thành phần hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác theo yêu cầu hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải thông báo, nêu rõ nội dung, lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo quy định và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ 01 (một) lần để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc gửi hồ sơ đúng cơ quan có thẩm quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định. Hồ sơ được Bộ phận Một cửa thực hiện yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh có trạng thái xử lý hồ sơ là “Yêu cầu bổ sung giấy tờ”.

Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơthủ tục hành chính để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Hồ sơ được Bộ phận Một cửa thực hiện từ chối tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh có trạng thái xử lý hồ sơ là “Không được tiếp nhận".

Trường hợp đảm bảo các điều kiện để tiếp nhận: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ thực hiện tiếp nhận hồ sơ, gửi Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Hồ sơ được Bộ phận Một cửa tiếp nhận để thụ lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh có trạng thái xử lý hồ sơ là “Được tiếp nhận”.

d) Trong thời gian tối đa không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ lúc tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử thành công, cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải kiểm tra xử lý hồ sơ và thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung, từ chối tiếp nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

đ) Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng: Gửi thư điện tử; gửi tin nhắn SMS; thông báo khi người sử dụng đăng nhập; thông báo bằng hình thức khác trên phương tiện điện tử.

3. Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả cho tổ chức áp dụng mã QR trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 26 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

**Điều 11. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Công chức, viên chức chuyên môn xử lý hồ sơ (gọi tắt: Cán bộ xử lý hồ sơ) thực hiện kiểm tra thông tin trên hồ sơ, các tệp tin được Bộ phận Một cửa tiếp nhận chuyển đến, luân chuyển xử lý hồ sơ theo quy trình điện tử được thiết lập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

a) Nếu hồ sơ không đạt yêu cầu: Thông báo cho cá nhân, tổ chức bằng các chức năng thông báo quy định tại điểm đ khoản 2, Điều 10 của Quy chế này.

Trường hợp hồ sơ cần bổ sung giấy tờ, thông tin để đủ điều kiện xử lý thì cán bộ xử lý hồ sơ cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ là “Yêu cầu bổ sung giấy tờ”, đồng thời đính kèm theo nội dung, lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo quy định và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện để tiếp tục xử lý thì cán bộ xử lý hồ sơ cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ là “Dừng xử lý”, đồng thời cập nhật nội dung, lý do dừng xử lý hồ sơ để tổ chức, cá nhân biết.

b) Nếu hồ sơ đạt yêu cầu: Cán bộ xử lý kiểm tra giấy tờ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và giấy tờ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý để thực hiện số hóa, chuyển lưu trữ vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Trường hợp có quy định cụ thể việc số hóa phải thực hiện trên Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành, thì thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu rút hồ sơ thì cán bộ xử lý hồ sơ cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ là “Công dân yêu cầu rút hồ sơ”.

2. Thực hiện quy trình số hóa bóc tách dữ liệu của giấy tờ, cấp mã kết quả số hóa, lưu kết quả số hóa, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử theo quy định tại Điều 9, 10, 11, 12 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

3. Trạng thái xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh có các trạng thái tương ứng với từng trường hợp xử lý hồ sơ cụ thể sau:

a) Đang xử lý: Hồ sơ được chuyển đến phòng ban chuyên môn của cơ quan thẩm quyền thẩm định và xử lý.

b) Yêu cầu bổ sung giấy tờ: Hồ sơ do cán bộ xử lý hồ sơ yêu cầu bổ sung giấy tờ, thông tin để đủ điều kiện xử lý.

c) Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính: Hồ sơ yêu cầu tổ chức, cá nhân thực hiện nghĩa vụ tài chính như: Nộp thuế, phí, lệ phí… được xác định và nộp sau giai đoạn tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức*.*

d) Công dân yêu cầu rút hồ sơ: Hồ sơ sau khi được tiếp nhận và xử lý, tổ chức, cá nhân yêu cầu rút hồ sơ.

đ) Dừng xử lý: Hồ sơ do cán bộ xử lý thẩm định không đủ điều kiện sẽ dừng xử lý.

e) Đã xử lý xong: Hồ sơ đã được xử lý xong và cơ quan chuyên môn đã chuyển trả lại kết quả xử lý cho Bộ phận Một cửa.

**Điều 12. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả cho cá nhân, tổ chức cả bản giấy và bản điện tử theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản điện tử hoặc cá nhân, tổ chức chỉ yêu cầu cung cấp bản điện tử.

2. Công chức, viên chức một cửa trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy cho tổ chức cá nhân theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho tổ chức, cá nhân.

3. Công chức, viên chức một cửa trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử phải đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

4. Đối với thủ tục hành chính có yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính thì Bộ phận Một cửa chỉ trả kết quả giải quyết sau khi tổ chức, cá nhân đã hoàn thành nghĩa vụ tài chính theo quy định đối với hồ sơ thủ tục hành chính đó.

5. Hồ sơ đã được Bộ phận Một cửa trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thì trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh có trạng thái xử lý hồ sơ là “Đã trả kết quả”.

6. Hủy hiệu lực của kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

**Điều 13. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân**

Tổ chức, cá nhân có tài khoản để thực hiện các giao dịch trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thì được cung cấp chức năng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Điều 24 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

**Điều 14. Thanh toán trực tuyến**

1. Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được tích hợp với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Việc thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện theo quy định tại Chương V của Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg và Điều 27, 28, 29, 30, 32 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

**Chương IV**

**QUẢN LÝ, VẬN HÀNH KỸ THUẬT**

**Điều 15. Tài khoản**

1. Tài khoản người dùng được đăng ký theo quy định tại Điều 6 Quy chế này.

2. Tài khoản quản trị, tài khoản cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ được giao trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được cấp có cấu trúc là “tencanhan.tendonvi” theo định dạng của hộp thư điện tử công vụ tại Điều 4 Quyết định số 05/2016/QĐ-UBND ngày 21 tháng 01 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý, sử dụng hệ thống thư điện tử công vụ trong hoạt động của các cơ quan nhà nước tỉnh Bến Tre.

3. Đơn vị quản lý kỹ thuật chịu trách nhiệm theo dõi, cấp, thu hồi tài khoản quản trị; thực hiện nhiệm vụ được giao trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

**Điều 16. Hỗ trợ, xử lý sự cố**

1. Các yêu cầu hỗ trợ, xử lý sự cố trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ xử lý không quá 02 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, đề nghị của các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Đối với các đề nghị hỗ trợ, yêu cầu khắc phục sự cố phức tạp, thông tin về thời gian hoàn thành hỗ trợ được thông báo rõ ràng, cụ thể đến cơ quan, tổ chức, cá nhân yêu cầu, đề nghị hỗ trợ.

2. Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch, đơn vị chịu trách nhiệm quản lý về kỹ thuật phải thông báo cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tối thiểu trước 03 ngày làm việc.

3. Các yêu cầu hỗ trợ, xử lý sự cố và thời gian, kết quả xử lý sự cố được đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật tổ chức tiếp nhận, xử lý, lưu giữ để phục vụ việc đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

**Điều 17. An toàn, an ninh thông tin**

1. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trong quá trình khai thác, sử dụng nếu phát hiện các vấn đề, sự cố gây mất an toàn, an ninh thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thì kịp thời thông báo cho Sở Thông tin và Truyền thông, cơ quan, đơn vị chuyên trách về đảm bảo an toàn, an ninh thông tin của tỉnh để phối hợp xử lý.

2. Đơn vị cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm về việc bảo đảm vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh bảo mật, an toàn, kết nối đồng bộ, thông suốt với Cổng Dịch vụ công quốc gia và hệ thống của các bộ ngành; kịp thời trao đổi, thông tin, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, cơ quan, đơn vị chuyên trách về đảm bảo an toàn, an ninh thông tin của tỉnh trong trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh bị tấn công mạng.

3. Đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh phải thực hiện xác định cấp độ và phương án bảo đảm an toàn thông tin mạng theo quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ và Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12 tháng 8 năm 2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

4. Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức thực hiện các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

5. Công an tỉnh phối hợp kiểm tra công tác an ninh, an toàn thông tin đối với trang thiết bị, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh có kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

**Điều 18. Hỗ trợ tổ chức, cá nhân**

1. Công chức, viên chức Bộ phận Một cửa hỗ trợ, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Đơn vị cung cấp dịch vụ bố trí nhân sự hỗ trợ tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng các chức năng, dịch vụ cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; định kỳ mỗi tháng rà soát, cập nhật các tài liệu hướng dẫn khai thác, sử dụng khi có bổ sung, thay đổi, nâng cấp các chức năng, dịch vụ.

3. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu được hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến liên hệqua số điện thoại hỗ trợ, thông tin liên hệ của Bộ phận Một cửa được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Tổ chức, cá nhân đề nghị hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình thao tác, sử dụng các chức năng, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh qua thư điện tử: hotro.dichvucong@bentre.gov.vn.

**Chương V**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 19. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến**

1. Khai thác thông tin, sử dụng các dịch vụ cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh phù hợp với mức độ an toàn theo hình thức xác thực khi đăng nhập.

2. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký tài khoản, tài khoản liên kết và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

3. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác trước pháp luật.

4. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại dịch vụ công trực tuyến.

5. Quyền, nghĩa vụ và các hành vi không được làm của tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thực hiện theo Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

**Điều 20. Trách nhiệm của công chức, viên chức khi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến**

1. Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

2. Sử dụng tài khoản cá nhân được cơ quan chủ quản cấp, phân quyền theo quy định tại Điều 15 của Quy chế này để thực hiện nhiệm vụ và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

3. Trách nhiệm của công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thực hiện theo khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP cụ thể như sau:

a) Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

b) Kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

c) Sử dụng tài khoản giao dịch điện tử đã đăng ký đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để theo dõi, giải quyết hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định và đảm bảo hiệu quả.

d) Báo cáo Thủ trưởng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính khi phát hiện các hành vi sử dụng hệ thống thông tin không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý.

đ) Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

e) Cập nhật các kiến thức bảo đảm sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng được triển khai trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

4. Hành vi không được làm của công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thực hiện theo khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

**Điều 21. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích**

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 15 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Khi xảy ra trường hợp mất hồ sơ thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích sẽ bồi thường mọi chi phí và lệ phí, liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính để làm lại hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

3. Bố trí nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ khi được giao đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật, nội quy, quy chế nơi làm việc tại Bộ phận Một cửa.

**Điều 22. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính**

1. Bố trí công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo đúng chức năng, nhiệm vụ và quy định của Quy chế này.

2. Thường xuyên thực hiện rà soát, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính đúng thời gian quy định, ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử để giải quyết thủ tục hành chính; cập nhật đầy đủ, kịp thời quy trình điện tử để giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trong thời gian 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định phê duyệt quy trình nội bộ.

3. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; rà soát, đánh giá và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến; thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 20/2021/QĐ-UBND ngày 24 tháng 6 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp về kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bến Tre.

4. Đảm bảo trang thiết bị, đường truyền đáp ứng yêu cầu để công chức, viên chức của đơn vị thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và số hóa hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định. Tổ chức quản lý tài khoản quản trị đơn vị an toàn; cấp phát, thu hồi, phân quyền tài khoản người dùng của cơ quan, đơn vị, địa phương theo chức năng, nhiệm vụ để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

5. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

6. Tuyên truyền, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân biết, thực hiện dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

7. Thực hiện báo cáo các khó khăn, vướng mắc, ý kiến góp ý bổ sung, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đáp ứng yêu cầu thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; liên kết, tích hợp, chia sẻ dữ liệu để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định cho Sở thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, thực hiện hiệu chỉnh, bổ sung, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

8. Theo dõi, cấp, thu hồi tài khoản công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ được giao trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

**Điều 23. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Định kỳ theo giai đoạn, hằng năm xây dựng kế hoạch thuê sản phẩm, dịch vụ, giải pháp phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phân bổ kinh phí, nhằm bảo đảm hoạt động cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí trên địa bàn tỉnh tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

3. Đảm bảo các chức năng, tính năng, yêu cầu nghiệp vụ của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đáp ứng yêu cầu thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; kết nối, chia sẻ dữ liệu trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Chương V Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các tiêu chí, tiêu chuẩn, quy chuẩn, hướng dẫn kỹ thuật khác theo quy định hoặc hướng dẫn hiện hành.

4. Chủ trì, theo dõi việc thực hiện đồng bộ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 30 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

5. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số của Bộ Thông tin và Truyền thông để thực hiện đo lường, đánh giá, theo dõi, quản lý việc cung cấp và hiệu quả sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

6. Tổ chức tiếp nhận các khó khăn, vướng mắc, ý kiến góp ý bổ sung, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính để xem xét, thực hiện hiệu chỉnh, bổ sung, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đáp ứng yêu cầu thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; liên kết, tích hợp, chia sẻ dữ liệu để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

7. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, kiểm tra, đảm bảo việc cung cấp đầy đủ thông tin thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 5 Quy chế này.

8. Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh thường xuyên kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin, đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục, thông suốt và đảm bảo an toàn thông tin dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định.

**Điều 24. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Tổ chức triển khai, hướng dẫn các sở, ban, ngành, địa phương, đơn vị có liên quan thực hiện kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành và các đơn vị có liên quan thực hiện tích hợp kiểm thử dịch vụ công trực tuyến tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 20 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

3. Tổ chức triển khai, hướng dẫn các sở, ban, ngành, địa phương tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Chương VI Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

4. Tổ chức triển khai, hướng dẫn thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg.

**Điều 25. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ**

1. Thực hiện các quy định có liên quan tại Chương IV Quy chế này.

2. Đảm bảo Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoạt động ổn định, liên tục 24 giờ tất cả các ngày trong tuần để cung cấp dịch vụ cho tổ chức, cá nhân.

3. Đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu cho tổ chức, cá nhân và dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính điện tử đang lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; không khai thác, tạo lập, chỉnh sửa thông tin, dữ liệu điện tử có liên quan đến quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính khi chưa được sự đồng ý bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền thực hiện thủ tục hành chính; Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được phê duyệt an toàn theo cấp độ và phương án đảm bảo an toàn thông tin khi triển khai.

4. Bố trí cán bộ, nhân viên hỗ trợ, xử lý sự cố trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và xử lý không quá 02 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, đề nghị của các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Đối với các đề nghị hỗ trợ, yêu cầu khắc phục sự cố phức tạp, thông tin về thời gian hoàn thành hỗ trợ được thông báo rõ ràng, cụ thể đến cơ quan, tổ chức, cá nhân yêu cầu, đề nghị hỗ trợ.

5. Thực hiện nâng cấp, tích hợp, hiệu chỉnh tính năng, chức năng kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đáp ứng yêu cầu về nghiệp vụ thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo yêu cầu, đề nghị của đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

6. Cung cấp, bàn giao đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính điện tử đang lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh khi có yêu cầu của đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

7. Thực hiện các trách nhiệm có liên quan khác trong hợp đồng thuê dịch vụ đã ký kết với đơn vị quản lý về kỹ thuật.

**Điều 26. Trách nhiệm thi hành**

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản hồi về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.