

**QUYẾT ĐỊNH**

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

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm  
2015;*

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;*

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

*Căn cứ Luật Bưu chính số ngày 17 tháng 6 năm 2010;*

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

*Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của  
Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên  
Cổng 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 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 Quyết định số 41/2011/QĐ-TTg ngày 03 tháng 08 năm 2011 của  
Thủ Tướng Chính phủ về việc chỉ định doanh nghiệp thực hiện duy trì, quản lý  
mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu  
chính quốc tế;*

*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;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số  
75/TTr-STTTT ngày 15 tháng 10 năm 2018.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

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

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực kể từ ngày 9 tháng 11 năm 2018 và thay thế Quyết định số 42/2012/QĐ-UBND ngày 28 tháng 11 năm 2012 của UBND tỉnh về

ban hành Quy chế tiếp nhận hồ sơ qua Cổng thông tin điện tử tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 44/2014/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2014 về quản lý cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ trên địa bàn tỉnh An Giang và Quyết định số 44/2015/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2015 về việc thay thế Phụ lục phiếu nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính kèm theo Quyết định số 44/2014/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2014 của UBND tỉnh An Giang ban hành Quy chế quản lý cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ trên địa bàn tỉnh An Giang.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; Giám đốc Bưu điện tỉnh; các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục THH - Bộ TT&TT;
- Cục Kiểm tra VB - Bộ Tư pháp;
- Cục Kiểm soát TTHC - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy, TT.HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- UBND xã, phường, thị trấn (qua email);
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Đài PTTH AG, Báo AG;
- Phòng KT, Phòng KSTT- VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT.

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

**(Đã ký)**

**Nguyễn Thanh Bình**

## **QUY CHẾ**

### **Hoạt động Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày 22 tháng 10 năm 2018  
của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)*

## **CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) (sau đây gọi là cơ quan có thẩm quyền).

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại Khoản 1 Điều này (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

3. Các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi là tổ chức, cá nhân).

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (DVBCCI); tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

5. Khuyến khích các cơ quan có thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc ngành dọc tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công và thực hiện theo các quy định tại Quy chế này.

### **Điều 3. Giải thích thuật ngữ**

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

1. *Cổng dịch vụ công*: là điểm truy cập tập trung, duy nhất để tích hợp các dịch vụ công trực tuyến của các Sở, ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh An Giang.

2. *Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh*: là hệ thống thông tin có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Nghị định số

61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. *Nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công*: là việc thực hiện nộp hồ sơ điện tử trực tuyến trên Cổng dịch vụ công.

4. *Phần mềm chuyên ngành*: là phần mềm đặc thù của từng cơ quan dùng để quản lý chuyên sâu ngành, lĩnh vực của cơ quan đó.

5. *Mã QR Code (Quick response code) tạm dịch "Mã phản hồi nhanh" hay còn gọi là mã vạch ma trận (matrix-barcode)*: là dạng mã vạch hai chiều (2D) có thể được đọc bởi một máy đọc mã vạch hay smartphone (điện thoại thông minh) có chức năng chụp ảnh (camera) với ứng dụng chuyên biệt để quét mã vạch.

#### **Điều 4. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng.
2. Công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.
3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.
4. Các cơ quan có thẩm quyền phải cung cấp dịch vụ công trực tuyến chính xác, thuận tiện, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.
5. Phải bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

#### **Điều 5. Xây dựng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được xây dựng tập trung, thống nhất để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, địa chỉ truy cập trên môi trường mạng (internet) là: <https://motcua.angiang.gov.vn>.

2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến, truy cập vào địa chỉ quy định tại khoản 1 Điều này để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ.

3. Yêu cầu đối với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định tại Khoản 2 Điều 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018.

4. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép; đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ/7 ngày trên mạng Internet.

5. Cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng; cung cấp chức năng đăng nhập một lần (Single-Sign-On) và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công.

## **Điều 6. Giá trị của các thủ tục hành chính cung cấp trực tuyến**

Quy trình xử lý hồ sơ, thành phần các loại giấy tờ có trong hồ sơ và các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính được cung cấp trên Cổng dịch vụ công và Cổng thông tin điện tử của tỉnh, có giá trị hiệu lực như văn bản giấy khi các cá nhân, tổ chức làm căn cứ, sử dụng để điền đầy đủ thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến, bằng dịch vụ bưu chính công ích và tại Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền.

## **Chương II CÁC TIÊU CHUẨN, NỘI DUNG THÔNG TIN VÀ TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ, CẬP NHẬT CƠ SỞ DỮ LIỆU**

### **Điều 7. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tự động, được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân và giữa các cơ quan, đơn vị với nhau.

2. Cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính gồm:

a) Mã định danh của cơ quan có thẩm quyền: theo quy định tại Quyết định số 1464/QĐ-UBND ngày 22/6/2018 của UBND tỉnh về Ban hành Danh mục mã định danh các cơ quan, đơn vị nhà nước tham gia kết nối, trao đổi văn bản điện tử thông qua hệ thống quản lý văn bản và chỉ đạo điều hành trên môi trường mạng tỉnh An Giang.

b) Dãy số tự nhiên gồm: ngày, tháng, năm tiếp nhận, số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày.

3. Phân bổ cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính: Các ký tự từ trái qua phải được phân bổ như sau:

a) Các ký tự thứ 1 đến ký tự thứ 13 là Mã định danh của cơ quan có thẩm quyền (bao gồm dấu chấm).

b) Các ký tự thứ 14 đến ký tự thứ 22 là dãy số tự nhiên bao gồm:

- Ký tự số thứ 14 đến thứ 19 là ngày, tháng, năm tiếp nhận hồ sơ (ký tự số thứ 18, thứ 19 là năm hiện hành).

- Ký tự số thứ 20 đến thứ 22 là số thứ tự hồ sơ nhận trong ngày.

### **Điều 8. Nội dung và tiêu chí đồng bộ dữ liệu**

1. Đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh qua phần mềm chuyên ngành:

a) Nội dung, tiêu chí và thứ tự dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh đồng bộ qua phần mềm chuyên ngành của các cơ quan, bao gồm:

<b>STT</b>	<b>Tên Tiêu chí</b>	<b>Ý nghĩa</b>	<b>Kiểu DL (độ dài)</b>	<b>Bắt buộc</b>	<b>Ghi chú</b>
1	MaHsTTHC	Mã số hồ sơ thủ tục hành chính	Text(22)	x	
2	TenToChuc	Tên công ty, tổ chức nộp hồ sơ	Text(70)		

STT	Tên Tiêu chí	Ý nghĩa	Kiểu DL (độ dài)	Bắt buộc	Ghi chú
3	TenNguoiNop	Tên người nộp hồ sơ	Text(70)	x	Cá nhân hoặc đại diện cho tổ chức nộp hồ sơ.
4	DiaChiNguoiNop	Địa chỉ người nộp hồ sơ	Text(70)		
5	SoCMND	Số CMND hoặc hộ chiếu người nộp	Text(9) or Text(12)	x	
6	DienThoai	Số điện thoại di động của người gửi hồ sơ để tiếp nhận tin nhắn khi hồ sơ đã hoàn thành.	Text(11)	X	
7	TenDVCong	Tên dịch vụ HC công cung cấp	Text(512)	x	VD: Đăng ký cấp mới giấy CNĐKKD
8	NgayNhanHS	Ngày nhận hồ sơ	Ngày tháng năm giờ phút giây (dd/mm/yyyy h:m:s)	x	
9	NgayHenTraHS	Ngày hẹn trả hồ sơ	Ngày tháng năm giờ phút giây (dd/mm/yyyy h:m:s)	x	
10	TinhTrangHS	Tình trạng tiếp nhận của hồ sơ	Text(512)	x	- HS hợp lệ, Bổ sung,...
11	MaDonVi	Mã định danh của cơ quan	Text(13)	x	Điểm a khoản 2 Điều 7
12	TrangThaiXuLy	Mã trạng thái xử lý hồ sơ	Number(2)	x	00: Hồ sơ mới tiếp nhận 01: Chờ phân công 02: Đang xử lý 03: Chờ bổ sung 04: Đang xử lý 05: Chờ trình duyệt 06: Chờ duyệt 07: Không duyệt

STT	Tên Tiêu chí	Ý nghĩa	Kiểu DL (độ dài)	Bắt buộc	Ghi chú
					08: Chờ trình ký 09: Chờ ký 10: Không ký 11: Chờ hoàn trả 12: Đã hoàn trả 13: Kết thúc quy trình
13	PhongBanXuLy	Phòng ban xử lý	Text(100)	x	Phòng hiện tại đang xử lý
14	CVXuLy	Chuyên Viên xử lý hồ sơ	Text(70)		Chuyên viên hiện tại đang xử lý
15	DinhKem	Danh sách các tập tin đính kèm			
16	DuLieuChuyenNghanh	- Chứa dữ liệu dành riêng cho chuyên ngành của từng cơ quan. - Tùy tình hình đặc thù quản lý của các cơ quan sẽ bổ sung thêm các thông tin chuyên ngành đảm bảo yêu cầu quản lý và dữ liệu chỉ nhập một lần trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.			Được định dạng theo dạng JSON

2. Đồng bộ tình trạng hồ sơ từ phần mềm chuyên ngành về Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh công khai trên Cổng dịch vụ công:

Nội dung và chuẩn dữ liệu và thứ tự dữ liệu của phần mềm chuyên ngành đồng bộ về cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ của tỉnh gồm:

STT	Tên Tiêu chí	Ý nghĩa	Kiểu DL (độ dài)	Bắt buộc	Ghi chú
1	MaHsTTHC	Mã số hồ sơ thủ tục hành chính	Text(22)	x	
2	NgayHenTra	Ngày hẹn trả hồ sơ	Ngày tháng năm giờ phút giây	x	

STT	Tên Tiêu chí	Ý nghĩa	Kiểu DL (độ dài)	Bắt buộc	Ghi chú
			(dd/mm/yyyy y h:m:s)		
3	TinhTrangHS	Tình trạng tiếp nhận của hồ sơ	Text(512)	x	- HS hợp lệ - Bổ sung: ... - .....
4	TrangThaiXuLy	Mã trạng thái xử lý hồ sơ	Number(2)	x	00: Hồ sơ mới tiếp nhận 01: Chờ phân công 02: Đang xử lý 03: Chờ bổ sung 04: Đang xử lý 05: Chờ trình duyệt 06: Chờ duyệt 07: Không duyệt 08: Chờ trình ký 09: Chờ ký 10: Không ký 11: Chờ hoàn trả 12: Đã hoàn trả 13: Kết thúc quy trình
5	PhongBanXuLy	Phòng ban xử lý	Text(100)	x	Phòng hiện tại đang xử lý
6	CVXuLy	Chuyên Viên xử lý hồ sơ	Text(70)		Chuyên viên hiện tại đang xử lý
7	DanhGia	Kết quả xử lý	Number(1)	x	0: Đúng hạn 1: Trễ hạn
8	KetThucXuLy	Kết thúc xử lý hồ sơ, đối với những hồ sơ kết thúc xử lý	Number(1)	x	0: Đang xử lý 1: Kết thúc xử lý
9	NgayHoanTatXuLy	Ngày hoàn thành thủ tục	Ngày tháng năm giờ phút giây	X	



STT	Tên Tiêu chí	Ý nghĩa	Kiểu DL (độ dài)	Bắt buộc	Ghi chú
			(dd/mm/yyyy y h:m:s)		

- Công thức tính hồ sơ đúng hạn sẽ là: ngày hoàn thành thủ tục hành chính nhỏ hơn hoặc bằng ( $\leq$ ) ngày hẹn trả hồ sơ.

- Công thức tính hồ sơ trễ hạn sẽ là: ngày hoàn thành thủ tục hành chính lớn hơn ( $>$ ) ngày hẹn trả hồ sơ.

- Công thức tính hồ sơ trễ hạn đối với hồ sơ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày tiếp nhận: Hồ sơ TTHC tiếp nhận sau 15 giờ đến 17 giờ ngày hôm trước và từ 07 giờ đến trước 15 giờ cùng ngày, nếu thời gian trả kết quả sau 17 giờ cùng ngày được tính là trễ hạn.

### **Điều 9. Các tiêu chuẩn về kết nối đồng bộ dữ liệu**

Thực hiện theo quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về Ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

### **Điều 10. Nội dung thể hiện kết quả tra cứu tình trạng hồ sơ trên Cổng dịch vụ công và các điểm tra cứu của cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công**

#### 1. Hồ sơ hợp lệ

- a) Mã số hồ sơ thủ tục hành chính bao gồm mã số và mã QR code.
- b) Tên cơ quan tiếp nhận hồ sơ.
- c) Tên Phòng, ban xử lý hồ sơ.
- d) Tên tổ chức nộp hồ sơ (nếu có).
- đ) Tên đầy đủ của người nộp hồ sơ.
- e) Ngày nhận hồ sơ.
- g) Ngày hẹn trả hồ sơ.
- h) Tình trạng của hồ sơ: đang xử lý, hoàn thành, ...

#### 2. Hồ sơ chưa hợp lệ trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến

- a) Nội dung chưa thể hiện như các điểm a, b, d, đ, e tại khoản 1 Điều này.
- b) Nội dung bổ sung, sửa đổi hồ sơ.

### **Điều 11. Nội dung thể hiện Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thủ tục hành chính của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh**

Nội dung thể hiện Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thủ tục hành chính, được thiết kế bao gồm các nội dung:

1. Thiết kế mặt trước mẫu Giấy, gồm các điểm a, b, c, d, đ, e, g tại khoản 1 Điều 10; Phí, lệ phí (nếu có phí bắt buộc phải nhập vào, không thu phí thì để không

thu phí); Số điện thoại Bộ phận Một cửa của đơn vị; Số lượng các loại giấy tờ nộp của thủ tục hành chính và phí thủ tục hành chính (nếu có);

2. Thiết kế mặt sau mẫu Giấy nội dung:

Đến thời hạn giải quyết thủ tục hành chính ghi trong phiếu hẹn, nhưng chưa có kết quả hoặc cán bộ, công chức có hành vi yêu cầu nộp thêm các loại giấy tờ ghi trong phiếu hoặc phản ánh về thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, vui lòng liên hệ:

a) Thủ trưởng đơn vị giải quyết thủ tục hành chính: số điện thoại, email. Số điện thoại cơ quan giải quyết TTHC: (0296).....

b) Phòng Tổng hợp thuộc Văn phòng UBND tỉnh: Thư điện tử (email): thutuchanhchinh@angiang.gov.vn, điện thoại: 0296.3.853.774.

c) Thường trực Tổ Kiểm tra Công vụ tỉnh - Sở Nội vụ: Thư điện tử (email): kiemtracongvu@angiang.gov.vn, điện thoại: 0296.3.957049.

d) Địa chỉ trên Internet để tra cứu thủ tục hành chính và tra cứu tình trạng hồ sơ: <http://www.angiang.gov.vn>; <https://motcua.angiang.gov.vn>.

đ) Tổng đài tra cứu tình trạng hồ sơ: Từng thời điểm Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn cú pháp, tổng đài để tra cứu tình trạng hồ sơ.

3. Mẫu phiếu tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính (Phụ lục).

**Điều 12. Quản lý và khai thác dữ liệu**

1. Cơ sở dữ liệu các phần mềm chuyên ngành của các Sở, Ban, Ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố phải được đồng bộ về cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ trên Cổng dịch vụ công khi hồ sơ thay đổi trạng thái theo cấu trúc quy định tại Điều 8 Quy chế này.

2. Cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ được đảm bảo an toàn, chính xác.

3. Thời gian lưu trữ dữ liệu được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

### **Chương III**

## **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC VÀ SỬ DỤNG CỔNG DỊCH VỤ CÔNG**

**Điều 13. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến**

1. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan có thẩm quyền trên địa bàn tỉnh, đăng tải, cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa kịp thời tại địa chỉ <https://motcua.angiang.gov.vn>. Việc đăng tải, cập nhật thông tin về dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định.

2. Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng thông tin điện tử thành phần của các cơ quan có thẩm quyền phải có mục “Dịch vụ công trực tuyến” thông báo danh mục các dịch vụ hành chính công, các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và liên kết (link) trực tiếp đến địa chỉ thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan trên Cổng dịch vụ công để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng.

3. Yêu cầu đối với các mức độ của dịch vụ công trực tuyến: Đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin cơ bản theo quy định tại Điều 5 của Thông tư 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017.

4. Yêu cầu đối với biểu mẫu của dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 phải được cung cấp đầy đủ dưới dạng biểu mẫu tương tác (e-Form). Biểu mẫu tương tác được xây dựng theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017.

#### **Điều 14. Trình tự nộp hồ sơ trực tuyến**

1. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3:

a) Mẫu đơn, tờ khai điền đầy đủ dưới dạng biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form) hoặc dưới dạng tệp tin điện tử đính kèm và gửi hồ sơ trực tuyến tới cơ quan cung cấp dịch vụ hoặc sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ qua DVBCCI. Khi đến cơ quan nhận kết quả tổ chức, cá nhân sẽ ký mẫu đơn, tờ khai và đối chiếu giấy tờ có liên quan đã được gửi trực tuyến với bản gốc.

b) Thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tiếp tại cơ quan thực hiện thủ tục hành chính hoặc qua DVBCCI.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4:

a) Hồ sơ thực hiện gửi như mức độ 3, trường hợp sử dụng biểu mẫu điện tử phải có chữ ký số để xác thực hoặc kết hợp sử dụng dịch vụ trả kết quả giải quyết TTHC qua DVBCCI.

b) Thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện qua môi trường mạng hoặc qua DVBCCI.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp lệ phí (nếu có) nhưng cơ quan có thẩm quyền không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan đó có trách nhiệm hoàn trả lệ phí mà tổ chức cá nhân đã nộp; ngược lại, cơ quan đã giải quyết nhưng người yêu cầu không nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

#### **Điều 15. Trình tự tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của cá nhân, tổ chức**

1. Trình tự tiếp nhận hồ sơ trực tuyến:

a) Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ ngay khi nhận được hồ sơ trên phần mềm; phản hồi thông tin về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

b) Cá nhân, tổ chức nhận kết quả trả lời về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ thông qua tin nhắn, hộp thư điện tử (Email), hình thức khác... của cá nhân, tổ chức đã cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền.

c) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn hoặc hình thức khác tới tổ chức, cá nhân.

d) Thời điểm nhận hồ sơ trực tuyến tại cơ quan có thẩm quyền được xác định là thời điểm hồ sơ điện tử đó được nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và thông báo hồ sơ hợp lệ hoặc thời điểm giao nhận đầy đủ hồ sơ giữa nhân viên DVBCCI và cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa. Nếu thời điểm hồ sơ điện tử nhập vào hệ thống ngoài giờ hành chính thì thời điểm tiếp nhận hồ sơ điện tử đến được tính là thời điểm bắt đầu từ ngày, giờ hành chính kế tiếp.

đ) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển ngay cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 16 giờ hàng ngày.

2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân chưa ứng dụng chữ ký số:

a) Thực hiện các bước theo trình tự tiếp nhận hồ sơ tại khoản 1 Điều này;

b) Cá nhân, tổ chức nhận kết quả trả lời về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ:

- Hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định, cá nhân, tổ chức mang theo hồ sơ giấy, khi đến cơ quan có thẩm quyền nhận kết quả giải quyết TTHC, để đối chiếu với hồ sơ nộp trực tuyến và lưu trữ theo quy định; nộp phí, lệ phí (nếu có) trực tuyến trên Cổng dịch vụ công hoặc sử dụng DVBCCI để giao hồ sơ và nhận kết quả TTHC;

- Hồ sơ chưa đầy đủ, cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ và trở lại trình tự tiếp nhận hồ sơ tại khoản 1 Điều này.

3. Trình tự tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân có ứng dụng chữ ký số:

a) Thực hiện các bước theo trình tự tiếp nhận hồ sơ tại khoản 1 Điều này;

b) Cá nhân, tổ chức nhận kết quả trả lời về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định, kết quả giải quyết TTHC là hồ sơ giấy: Cơ quan có thẩm quyền hẹn ngày trả kết quả; tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí (nếu có) khi đến nhận kết quả hoặc sử dụng DVBCCI để nhận kết quả (phương thức nộp phí, lệ phí (nếu có) do cá nhân, tổ chức thống nhất với doanh nghiệp bưu chính công ích); Kết quả giải quyết TTHC là hồ sơ điện tử có ký số: Cơ quan có thẩm quyền hẹn thời gian trả kết quả, nộp phí, lệ phí (nếu có) trực tuyến trên Cổng dịch vụ công hoặc sử dụng DVBCCI.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định, cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ và trở lại trình tự tiếp nhận hồ sơ tại khoản 1 Điều này.

4. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận

không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

#### **Điều 16. Trình tự giải quyết hồ sơ tại cơ quan có thẩm quyền trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 15 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

##### **1. Quy trình giải quyết hồ sơ hợp lệ:**

a) Khi nhận được hồ sơ hợp lệ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của nhiều cơ quan, đơn vị có liên quan: Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp, xin ý kiến cùng giải quyết hồ sơ; Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

c) Sau khi hồ sơ được giải quyết, cơ quan có thẩm quyền chuyển kết quả giải quyết đến Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

##### **2. Quy trình giải quyết hồ sơ không hợp lệ hoặc không đáp ứng các điều kiện về TTHC:**

Cơ quan có thẩm quyền soạn thảo văn bản nêu rõ lý do chuyển Bộ phận Một cửa gửi lại cho các tổ chức, cá nhân có liên quan, đồng thời cập nhật trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để thông báo cho tổ chức, cá nhân được biết.

#### **Điều 17. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả đối với hồ sơ nộp trực tuyến**

##### **1. Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến:**

a) Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định của TTHC đã được quy định tại Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh.

b) Khuyến khích các cơ quan thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm thời gian thực hiện, giải quyết các thủ tục hành chính so với thời gian quy định khi tiếp nhận hồ sơ đăng ký dịch vụ công trực tuyến của các tổ chức, cá nhân có liên quan.

## 2. Hình thức trả kết quả:

a) Sử dụng Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện tại trực tiếp tại cơ quan cung cấp dịch vụ hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. Các tổ chức, cá nhân mang bộ hồ sơ, giấy tờ gốc đến nộp cho cơ quan cung cấp dịch vụ. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC kiểm tra, đối chiếu hồ sơ gốc của tổ chức, cá nhân đảm bảo tính chính xác, thống nhất của hồ sơ.

b) Sử dụng Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: việc trả kết quả cho người sử dụng có thể được thực hiện trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính công ích. Kết quả dưới dạng điện tử của dịch vụ công trực tuyến có giá trị pháp lý như đối với kết quả truyền thống theo quy định về kết quả điện tử của cơ quan chuyên ngành. Việc trả kết quả trực tuyến được thực hiện theo sự thống nhất của người sử dụng và cơ quan cung cấp dịch vụ qua một hoặc nhiều hình thức sau: thông báo trên cổng thông tin điện tử có dịch vụ công trực tuyến; gửi qua chức năng trả kết quả của dịch vụ công trực tuyến; gửi qua thư điện tử của người sử dụng. Khuyến khích gửi kết quả qua các kênh giao tiếp điện tử khác như: tin nhắn trên điện thoại di động, dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng.

3. Cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh trên Cổng dịch vụ công.

## **CHƯƠNG IV** **NỘI DUNG TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC** **HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

### **Điều 18. Tiếp nhận hồ sơ qua DVBCCI kết hợp đăng ký dịch vụ công trực tuyến**

1. Việc nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân được thực hiện tại các điểm phục vụ bưu chính của doanh nghiệp cung ứng DVBCCI hoặc tại địa chỉ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

2. Đại diện tổ chức, cá nhân có hồ sơ cùng với nhân viên bưu chính kiểm đếm, đối chiếu danh mục tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục TTHC đã được công bố công khai trên môi trường mạng theo quy định.

3. Trường hợp TTHC được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và TTHC được công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh không thống nhất thì thực hiện theo TTHC được công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng dịch vụ công.

4. Nếu hồ sơ còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai quy định tại khoản 2 Điều này thì tổ chức, cá nhân bổ sung hoặc nhân viên bưu chính có trách nhiệm hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ.

5. Tổ chức, cá nhân, nhân viên bưu chính công ích sử dụng tài khoản công dân trên Cổng dịch vụ công để nhập đầy đủ thông tin của hồ sơ.

**Điều 19. Trình tự tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua DVBBCCI kết hợp đăng ký dịch vụ công trực tuyến**

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký dịch vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua DVBBCCI, nhân viên bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ và nộp hồ sơ trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền qua Cổng dịch vụ công.

2. Trình tự tiếp nhận hồ sơ của nhân viên bưu chính công ích trên Cổng dịch vụ công được thực hiện theo quy định tại Khoản 1 Điều 14 Quy chế này.

3. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích:

a) Các tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ, giấy tờ gốc qua đường bưu chính công ích bằng thư đảm bảo hoặc liên hệ Bưu điện (bưu điện văn hóa xã, bưu điện huyện hoặc bưu điện tỉnh) để thực hiện tại nhà; đồng thời gửi phí, lệ phí cấp dịch vụ công (nếu có) và lệ phí gửi trả kết quả qua đường bưu điện.

b) Cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, đối chiếu hồ sơ gốc của các tổ chức, công dân đảm bảo tính chính xác, thống nhất của hồ sơ và gửi trả kết quả cho nhân viên bưu chính công ích để chuyển đến cho tổ chức, cá nhân.

**Điều 20. Hợp đồng giữa cơ quan có thẩm quyền và Doanh nghiệp bưu chính công ích**

1. Căn cứ Thông tư số 02/2012/TT-BTTTT ngày 15 tháng 3 năm 2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định chi tiết về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, cơ quan có thẩm quyền và Doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện hợp đồng bằng văn bản về cung ứng, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả TTHC (sau đây gọi là hợp đồng).

2. Hợp đồng quy định rõ trách nhiệm của hai bên trong quá trình tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết TTHC, đảm bảo tính pháp lý trong quá trình lưu trữ hồ sơ tại cơ quan có thẩm quyền.

3. Cơ quan có thẩm quyền lựa chọn những TTHC trong bộ thủ tục được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, có khả năng thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết bằng dịch vụ bưu chính, để đưa vào nội dung hợp đồng.

4. Hợp đồng có điều khoản về đào tạo hướng dẫn nhân lực của Doanh nghiệp bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ giấy, thực hiện trình tự đăng ký trực tuyến.

5. Thời gian toàn trình được thỏa thuận trong hợp đồng, nhưng không vượt quá thời gian toàn trình quy định tại Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 6 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

6. Trường hợp cơ quan có thẩm quyền và Doanh nghiệp bưu chính công ích ký kết những thỏa thuận khác có liên quan đến hợp đồng, các thỏa thuận này được xem là một phần không tách rời của hợp đồng.

**Điều 21. Phí và lệ phí**

1. Phí và lệ phí của TTHC (nếu có) thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Cước phí dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật hiện hành, các khoản phí và lệ phí phụ thu dịch vụ khác khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả bằng dịch vụ bưu chính công ích thể hiện trong hợp đồng.

3. Các phí và lệ phí tại khoản 1 và khoản 2 Điều này, thời gian toàn trình được công bố trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng thông tin điện tử thành phần của cơ quan có thẩm quyền, tại Bộ phận Một cửa cơ quan có thẩm quyền, tại Doanh nghiệp bưu chính công ích.

4. Phương án thu và nộp phí, lệ phí (nếu có), cơ quan có thẩm quyền và Doanh nghiệp bưu chính công ích ký kết thỏa thuận trong hợp đồng, ưu tiên sử dụng các phương tiện thu và nộp phí, lệ phí thuận lợi như: thu hộ, chuyển khoản, thẻ tín dụng,...

## **CHƯƠNG V**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN**

#### **Điều 22. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền**

1. Niêm yết tại nơi giải quyết TTHC và công khai trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan danh mục TTHC thực hiện và không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua DVBCCI, theo quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua DVBCCI theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

3. Hướng dẫn, tập huấn cho doanh nghiệp cung ứng DVBCCI về việc nhận, gửi hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua DVBCCI cho tổ chức, cá nhân.

4. Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC đúng thời hạn theo quy định của pháp luật.

5. Không quy định thêm thủ tục, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ trái pháp luật; không thu phí, lệ phí ngoài mức quy định của pháp luật.

6. Công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, Cổng thông tin điện tử của cơ quan để tổ chức, cá nhân có thể liên lạc trước, trong khi và sau khi gửi, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC qua DVBCCI.

7. Kết nối mạng thông tin liên lạc với doanh nghiệp cung ứng DVBCCI để phối hợp trong việc nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

8. Cử cán bộ chuyên trách hoặc phụ trách công nghệ thông tin theo dõi quá trình vận hành của hệ thống, xử lý các sự cố thông thường về Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại đơn vị.

9. Thông báo ngay với Sở Thông tin và Truyền thông các trường hợp không xử lý được sự cố trên phần mềm, để có hướng dẫn cụ thể hoặc hỗ trợ trong quá trình xử lý.

10. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cơ quan, quá trình đồng bộ dữ liệu về cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ của tỉnh trong phạm vi đơn vị của mình.



11. Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện kết nối, đồng bộ dữ liệu với Cổng dịch vụ công trực tuyến, để hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong việc nộp hồ sơ trực tuyến và tra cứu tình trạng hồ sơ.

12. Tổ chức thực hiện các TTHC được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua DVBCCI theo quy định tại Quy chế này; rà soát các quy định, TTHC thuộc phạm vi quản lý của mình để sửa đổi, bổ sung theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế cho phù hợp với phương thức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua DVBCCI.

### **Điều 23. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng DVBCCI**

1. Tiếp nhận hồ sơ: Cam kết hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các TTHC, nộp đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định, hướng dẫn nộp đúng, không yêu cầu nộp các thành phần hồ sơ ngoài quy định và nhập hồ sơ trên Cổng dịch vụ công.

2. Trả kết quả: Cam kết trả trong tỉnh trong vòng 24 giờ sau khi có kết quả. Khi xảy ra trường hợp mất hồ sơ thì Bưu điện tỉnh sẽ bồi thường mọi chi phí và lệ phí, cam kết liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để làm lại cho người dân, doanh nghiệp.

3. Thực hiện theo quy định tại Điều 15 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

4. Bố trí nhân viên đủ năng lực, trình độ cho việc tư vấn, hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi tiếp nhận hồ sơ.

### **Điều 24. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Công bố, công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh danh mục TTHC không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua DVBCCI, theo quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Là cơ quan tham mưu giúp UBND tỉnh triển khai thực hiện, theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy định tại Quy chế này.

3. Tích hợp, kết nối công khai TTHC của tỉnh trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh. Công bố, công khai các phản ánh kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính và hành vi hành chính của các cá nhân, tổ chức.

4. Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan có thẩm quyền tổ chức tuyên truyền, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí thực hiện TTHC, trả kết quả giải quyết TTHC cho nhân viên bưu chính thuộc doanh nghiệp cung ứng DVBCCI.

5. Kịp thời báo cáo UBND tỉnh và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan về các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện Quy chế này.

6. Chủ trì, phối hợp cùng Sở, Ngành có liên quan thanh tra, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này và tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

7. Phát hiện, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền kịp thời xử lý các hành vi vi phạm Quy chế này và các quy định khác về quản lý tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua DVBCCI.

8. Thường xuyên kiểm tra đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các cơ quan có thẩm quyền về cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ của tỉnh.

9. Tiếp nhận thông tin phản ánh sự cố phát sinh của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh từ các cơ quan. Trong khoảng thời gian 04 giờ kể từ khi nhận được thông tin, sẽ phản hồi thông tin về thời gian khắc phục các sự cố (tùy thuộc vào độ phức tạp của sự cố), mạng truyền số liệu chuyên dùng, đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt.

10. Hỗ trợ các đơn vị trong quá trình xử lý sự cố nếu có yêu cầu.

#### **Điều 25. Thi đua, khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Các cơ quan có thẩm quyền và doanh nghiệp cung ứng DVBCCI, cán bộ, công chức thực hiện tốt Quy chế này mang lại hiệu quả thiết thực, sẽ được xem xét khen thưởng, đánh giá cuối năm của từng đơn vị.

2. Các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cung ứng DVBCCI, cán bộ, công chức, các tổ chức, cá nhân vi phạm Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

### **CHƯƠNG VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 26. Trách nhiệm thi hành**

1. Các cơ quan có thẩm quyền, Doanh nghiệp bưu chính công ích có trách nhiệm khảo sát và lập kế hoạch thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC kết hợp dịch vụ công trực tuyến theo nhu cầu, phù hợp với những quy định tại Quy chế này.

2. Các cơ quan có thẩm quyền thực hiện ký kết hợp đồng hoặc ký kết thỏa thuận với Doanh nghiệp bưu chính công ích để cung cấp dịch vụ.

#### **Điều 27. Tổ chức thực hiện**

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định bổ sung hoặc sửa đổi Quy chế này./.

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

**(Đã ký)**

**Nguyễn Thanh Bình**

## PHỤ LỤC

(Kèm theo Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày 22/10/2018)

CƠ QUAN.....  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:...../TNHS

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

### **GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ (số biên nhận): .....**

(Mã QR code)

(Liên 1: Lưu tại Bộ phận Một cửa)/(Liên 2: Giao cho công dân)

Bộ phận Một cửa: .....; SĐT: .....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: (*tên TTHC*).....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm: (Mục này thiết kế phần mềm sẽ liệt kê toàn bộ các giấy tờ của TTHC – như trong bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh ban hành)

- .....

- .....

- .....

- .....

2. Số lượng hồ sơ: .....(bộ)

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: .....ngày

4. Phí, lệ phí: ..... đồng (nếu có)

5. Thời gian nhận hồ sơ: .... giờ .... phút, ngày/tháng/năm.

6. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: .... giờ .... phút, ngày/tháng/năm.

7. Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số: .....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:**

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;
- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính công ích.

***Đến thời hạn giải quyết thủ tục hành chính ghi trong phiếu hẹn, nhưng chưa có kết quả hoặc cán bộ, công chức có hành vi yêu cầu nộp thêm các loại giấy tờ ghi trong phiếu hoặc phản ánh về thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, vui lòng liên hệ:***

- Thủ trưởng đơn vị: ....., số điện thoại: ....., email:..... Số điện thoại cơ quan giải quyết TTHC: (0296).....
  - Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh: Thư điện tử (email): [thutuchanhchinh@angiang.gov.vn](mailto:thutuchanhchinh@angiang.gov.vn), điện thoại: 0296.3.957006.
  - Thường trực Tổ Kiểm tra Công vụ tỉnh thuộc Sở Nội vụ: Thư điện tử (email): [kiemtracongvu@angiang.gov.vn](mailto:kiemtracongvu@angiang.gov.vn), điện thoại: 0296.3.957049.
- Địa chỉ trên Internet để tra cứu tình trạng hồ sơ, thủ tục hành chính:  
<http://motcua.angiang.gov.vn>; <http://www.angiang.gov.vn>;