

QUY CHẾ

Hoạt động của Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /2020/QĐ-UBND ngày / /2020
của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Phúc)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định hoạt động của Cổng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tỉnh Vĩnh Phúc bao gồm việc tạo lập tài khoản, đăng nhập, quy trình khai báo, tiếp nhận, xử lý thông tin, nộp phí, lệ phí và trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến; xây dựng, quản lý, vận hành hệ thống dịch vụ công trực tuyến, các hoạt động có liên quan khác; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; các cơ quan, đơn vị ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh có cung cấp dịch vụ công trực tuyến; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện (Bộ phận một cửa cấp huyện khi thành lập, tổ chức lại), Bộ phận một cửa cấp xã; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính qua Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Vĩnh Phúc.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc (sau đây viết tắt là Cổng dịch vụ công trực tuyến) là hệ thống giao dịch điện tử trên môi trường mạng để thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả thủ tục hành chính thuộc tỉnh Vĩnh Phúc tại địa chỉ: dichvucong.vinhphuc.gov.vn.

2. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến (sau đây gọi là Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính) là các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; các cơ quan, đơn vị ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; UBND các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân cấp xã; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện thực hiện tiếp nhận, giải

quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo quy định của Quy chế này và pháp luật chuyên ngành.

3. Hồ sơ điện tử là các chứng từ, các thành phần hồ sơ kèm theo thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được số hóa; các quyết định cấp phép, giấy phép, giấy chứng nhận, xác nhận hoặc kết quả xử lý khác đối với thủ tục hành chính do cơ quan nhà nước ban hành được số hóa; hệ thống dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh trong quá trình tiến hành giao dịch thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân với cơ quan nhà nước.

4. Hồ sơ hành chính trực tuyến là một phần hồ sơ điện tử sử dụng để giao dịch trực tuyến đối với một thủ tục hành chính cụ thể.

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

1. Tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử, pháp luật bảo vệ bí mật nhà nước, pháp luật chuyên ngành quy định thủ tục hành chính thực hiện qua Cổng dịch vụ công trực tuyến.

2. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tuân thủ theo quy trình đã quy định tại văn bản pháp luật có liên quan.

3. Đảm bảo tính pháp lý, chính xác, khách quan, đầy đủ và kịp thời của các giao dịch điện tử thực hiện qua Cổng dịch vụ công trực tuyến.

Điều 5. Nguyên tắc hoạt động của Cổng dịch vụ công trực tuyến

1. Cổng dịch vụ công trực tuyến được kết nối liên thông với Cổng dịch vụ công Quốc gia, phần mềm Một cửa dùng chung, phần mềm Một cửa hành chính công của tỉnh Vĩnh Phúc.

2. Cổng dịch vụ công trực tuyến hoạt động, cung cấp dịch vụ theo thời gian 24 giờ trong một ngày và 7 ngày trong một tuần.

3. Cổng dịch vụ công trực tuyến thực hiện việc tiếp nhận và phản hồi thông tin kê khai theo chế độ tự động tới tổ chức, cá nhân và tới cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 6. Các giao dịch điện tử trên Cổng dịch vụ công trực tuyến

1. Khai báo và nhận phản hồi thông tin về việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

2. Tiếp nhận, trao đổi, chuyển thông tin, hồ sơ thủ tục hành chính tới cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

3. Nhận kết quả xử lý từ các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, hệ thống xử lý chuyên ngành tại Cổng dịch vụ công trực tuyến.

4. Cung cấp tình trạng thực hiện, trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

5. Lưu chuyển hồ sơ hành chính điện tử trong nội bộ cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

6. Giao dịch qua dịch vụ giá trị gia tăng (tin nhắn, mạng xã hội, bưu chính công ích và các dịch vụ liên quan khác) trên cơ sở thỏa thuận, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

7. Trao đổi thông tin với Cổng dịch vụ công Quốc gia theo quy định của Văn phòng Chính phủ.

8. Thu phí, lệ phí trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến.

Chương II **TẠO LẬP VÀ SỬ DỤNG HỒ SƠ ĐIỆN TỬ**

Điều 7. Tạo lập hồ sơ điện tử

Hồ sơ điện tử được tạo lập từ thông tin khai báo, kết quả xử lý, thông báo được tạo ra, gửi đi, nhận và lưu trữ bằng phương tiện điện tử để thực hiện các thủ tục hành chính, gồm:

1. Thông tin khai báo dưới hình thức: Đơn, hồ sơ đăng ký để thực hiện thủ tục hành chính.

2. Thông báo trên Cổng dịch vụ công trực tuyến: Tiếp nhận (chấp nhận/từ chối/yêu cầu sửa đổi, bổ sung) thông tin khai báo, văn bản xin lỗi của cơ quan.

3. Biên lai điện tử, hóa đơn điện tử trong quá trình giao dịch trực tuyến.

4. Kết quả của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và quyết định của cấp có thẩm quyền: quyết định, giấy phép, giấy chứng nhận, xác nhận, thông báo hoặc kết quả xử lý khác đối với thủ tục hành chính.

5. Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 8. Nguồn hình thành Hồ sơ điện tử

Hồ sơ điện tử được hình thành từ các nguồn sau:

1. Nguồn từ cơ sở dữ liệu tài khoản tổ chức, cá nhân đăng ký được cơ quan nhà nước xác nhận.

2. Nguồn số hóa chủ động từ tổ chức, cá nhân khi tiến hành giao dịch dịch vụ công trực tuyến.

3. Nguồn số hóa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận một cửa cấp xã.

4. Nguồn thông tin được số hóa trong quá trình xử lý hồ sơ tại các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

5. Nguồn từ hệ thống thông tin doanh nghiệp được số hóa.

6. Nguồn từ hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh.

7. Nguồn từ cơ sở dữ liệu Quốc gia, Công dịch vụ công quốc gia được liên thông với Công dịch vụ công trực tuyến.

8. Nguồn từ các phần mềm do các cơ quan Trung ương triển khai theo ngành dọc tới địa phương có chia sẻ dữ liệu.

9. Nguồn từ hệ thống thông tin khác được các cơ quan Trung ương và Ủy ban nhân dân tỉnh quy định.

Điều 9. Xác thực giá trị pháp lý của Hồ sơ điện tử

Hồ sơ điện tử của tổ chức, cá nhân trong quá trình giao dịch thủ tục hành chính được tạo lập và xác thực như sau:

1. Nguồn cơ sở dữ liệu tài khoản tổ chức, cá nhân đăng ký được xác nhận giá trị pháp lý sau khi được cơ quan nhà nước xác minh trực tiếp hoặc thông qua các cơ sở dữ liệu: dân cư, số điện thoại di động, mã số thuế, mã số doanh nghiệp, mã thẻ bảo hiểm y tế khi được liên thông.

2. Nguồn số hóa chủ động từ tổ chức, cá nhân khi tiến hành giao dịch dịch vụ công trực tuyến được công nhận tính pháp lý khi có đính kèm chữ ký số của tổ chức, cá nhân. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân chủ động số hóa không đính kèm chữ ký số, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính dùng làm căn cứ để xử lý thủ tục hành chính và tiến hành xác minh hồ sơ giấy tại thời điểm trả kết quả.

3. Nguồn số hóa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận một cửa cấp xã được xác nhận tính pháp lý phải đảm bảo các điều kiện sau:

a) Thực hiện số hóa thông tin trực tiếp trên phần mềm Công dịch vụ công tỉnh Vĩnh Phúc thông qua tài khoản công vụ.

b) Số hóa bởi cán bộ được phân công nhiệm vụ số hóa bằng văn bản phân công của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

c) Đính kèm chữ ký số của nhân sự số hóa hoặc của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã.

4. Nguồn thông tin được số hóa trong quá trình xử lý hồ sơ tại các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được khẳng định tính pháp lý khi đáp ứng các trường hợp sau:

a) Thực hiện số hóa thông tin trực tiếp trên phần mềm Cổng dịch vụ công tỉnh Vĩnh Phúc thông qua tài khoản công vụ.

b) Trong trường hợp thông tin được nhập trực tiếp từ phần mềm Cổng dịch vụ công tỉnh Vĩnh Phúc dưới dạng ký tự (thông tin điện tử) thì được xem có giá trị trao đổi.

c) Trong trường hợp thông tin được số hóa đính kèm theo dữ liệu điện tử thì kèm theo chữ ký số của nhân sự đang trực tiếp xử lý hồ sơ.

d) Trong trường hợp thông tin được số hóa từ văn bản theo quy định đính kèm theo dữ liệu điện tử thì dữ liệu số hóa phải đảm bảo đầy đủ chữ ký, con dấu và đính kèm theo chữ ký số của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

5. Nguồn số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được khẳng định tính pháp lý khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

a) Thực hiện số hóa thông tin trực tiếp trên phần mềm Cổng dịch vụ công tỉnh Vĩnh Phúc thông qua tài khoản công vụ

b) Bản chụp, bản quét nguyên vẹn quyết định cấp phép, giấy phép, giấy chứng nhận, xác nhận hoặc kết quả xử lý khác được cơ quan có thẩm quyền cấp sau khi đã ký và đóng dấu của đơn vị.

c) Đính kèm chữ ký số của người ký và chữ ký số của đơn vị hoặc chữ ký số của đơn vị.

6. Nguồn từ cơ sở dữ liệu Quốc gia được liên thông với Cổng dịch vụ công trực tuyến mặc định được khẳng định tính pháp lý.

7. Nguồn từ hệ thống thông tin khác của tỉnh được Ủy ban nhân dân tỉnh quy định cụ thể trước khi áp dụng.

Chương III

CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 10. Tạo lập, thay đổi thông tin tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện tạo lập tài khoản sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến theo quy định sau:

a) Tổ chức, cá nhân truy cập vào địa chỉ dichvucong.gov.vn hoặc dichvucong.vinhphuc.gov.vn và chọn chức năng "ĐĂNG KÝ" để khai báo thông tin tài khoản thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia. Thực hiện theo hướng dẫn của chức năng đăng ký đến khi hoàn thành việc đăng ký.

Các thông tin khai báo phải chính xác thì Hệ thống mới xác thực và chấp nhận việc đăng ký. Sau khi đăng ký tài khoản, Hệ thống yêu cầu xác thực thông tin qua mã OTP gửi qua điện thoại. Người khai báo thông tin phải nhập mã này vào để hoàn thành việc tạo lập tài khoản.

b) Sau khi đăng ký, Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh sử dụng chung tài khoản. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký để truy nhập Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã có tài khoản, thì sử dụng tài khoản đó để truy nhập Hệ thống dịch vụ công trực tuyến (không đăng ký lại).

3. Việc thay đổi thông tin tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong các trường hợp sau:

a) Có sự thay đổi các thông tin đăng ký của tài khoản.

b) Yêu cầu của Cổng dịch vụ công trực tuyến.

4. Trường hợp tổ chức, cá nhân trực tiếp đến nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận một cửa cấp xã hoặc tại các cơ quan, đơn vị đối với các thủ tục hành chính không tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện thì sẽ được cán bộ có thẩm quyền hướng dẫn tạo lập tài khoản thực hiện dịch vụ công như trường hợp công dân, tổ chức tham gia dịch vụ công trực tuyến.

Điều 11. Khai báo thông tin hồ sơ hành chính trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Cổng dịch vụ công trực tuyến tại địa chỉ: dichvucong.vinhphuc.gov.vn sau đó đăng nhập vào tài khoản đã đăng ký theo hướng dẫn trên màn hình.

Tổ chức, cá nhân lựa chọn thủ tục hành chính cần giao dịch, khai báo, cập nhật thông tin theo hướng dẫn của Cổng dịch vụ công trực tuyến và nộp hồ sơ trực tuyến.

Yêu cầu chất lượng hồ sơ hành chính điện tử được tạo ra bằng máy quét, chụp ảnh số phải rõ nét, kích thước như bản giấy để có thể đọc được dễ dàng nội dung hồ sơ trên màn hình máy tính và khi in ra giấy.

Các tệp tin văn bản, bảng tính, ảnh đồ họa trong hồ sơ hành chính điện tử, đề nghị áp dụng các tiêu chuẩn quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước hoặc các văn bản sửa đổi, cập nhật nếu có.

Dung lượng cho một tệp tin trong hồ sơ hành chính điện tử tối đa cho mỗi tệp tin được tải lên gắn kèm hồ sơ hành chính điện tử được thông báo tại vị trí chọn tệp tin đính kèm trên biểu mẫu điện tử tương tác để người sử dụng biết và thực hiện.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) theo quy định tại Điều 15 Quy định này.

3. Tổ chức, cá nhân sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm xuất trình hồ sơ thủ tục hành chính (bản gốc hoặc bản chính hoặc bản sao có chứng thực) theo quy định của pháp luật chuyên ngành khi có yêu cầu kiểm tra, đối chiếu.

Điều 12. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ hành chính trực tuyến

1. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ hành chính trực tuyến thực hiện khi có sự thay đổi của hồ sơ hoặc theo yêu cầu của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

2. Hình thức sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ hành chính trực tuyến như sau:

a) Sửa đổi, bổ sung trực tiếp trên Cổng dịch vụ công trực tuyến;

b) Tạo lập thông tin khai báo theo các tiêu chí, định dạng của các biểu mẫu của thủ tục hành chính đã quy định và gửi đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 13. Tiếp nhận hồ sơ hành chính trực tuyến

1. Trong vòng một giờ làm việc sau khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ hành chính trực tuyến, cán bộ tiếp nhận hồ sơ của cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp, Bộ phận một cửa cấp

xã có trách nhiệm kiểm tra, tiếp nhận và chuyển hồ sơ đến Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiến hành xử lý, thẩm định hồ sơ hành chính trực tuyến theo quy định tại Điều 14 Quy chế này. Trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ hành chính hoặc vào cuối giờ làm việc mà không đủ thời gian một giờ để kiểm tra hồ sơ thì thời gian được tính từ đầu buổi làm việc tiếp theo.

2. Trong trường hợp hồ sơ chưa đảm bảo, cán bộ tiếp nhận hồ sơ của cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận một cửa cấp xã tiến hành lập phiếu hướng dẫn hồ sơ phản hồi tới tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công trực tuyến. Trong trường hợp có sai sót do người hướng dẫn và phải hướng dẫn lần thứ hai trở lên mà nguyên nhân do hướng dẫn chưa đảm bảo, cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải lập thư xin lỗi trình Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ký số và gửi kèm theo văn bản hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ lần 2 đến cho tổ chức, cá nhân.

3. Thời gian tính bắt đầu giải quyết thủ tục hành chính của Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được tính kể từ khi hồ sơ hành chính trực tuyến được Cán bộ tiếp nhận hồ sơ xác định là hợp lệ. Trường hợp hồ sơ yêu cầu bổ sung thì Hệ thống sẽ tạm dừng tính thời gian và sẽ tiếp tục tính thời gian khi tổ chức, cá nhân nộp bổ sung hồ sơ hợp lệ. Khi đó Hệ thống sẽ thông báo tới Người nộp hồ sơ thời gian hẹn trả mới.

4. Để sửa đổi, bổ sung hồ sơ, tổ chức, cá nhân phải đăng nhập vào Cổng dịch vụ công trực tuyến để cập nhật theo yêu cầu của Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 14. Xử lý, thẩm định hồ sơ hành chính trực tuyến

1. Sau khi hồ sơ hành chính trực tuyến được tiếp nhận, Hệ thống sẽ chuyển về Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính giải quyết trên phần mềm Một cửa dùng chung. Việc giải quyết trong nội bộ cơ quan hoặc liên thông thực hiện theo quy trình nội bộ, quy trình điện tử đã được phê duyệt. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bổ sung đầy đủ theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Việc yêu cầu bổ sung chính sửa chỉ được tiến hành một lần, trong trường hợp yêu cầu lần thứ hai trở lên mà do lần đầu hướng dẫn không cụ thể hoặc không đúng thì phải lập thư xin lỗi, trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ký số và gửi kèm theo văn bản hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ lần 2 đến cho tổ chức, cá nhân qua Cổng dịch vụ công trực tuyến.

2. Sau khi nhận hồ sơ hành chính trực tuyến đầy đủ và hợp lệ, Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện xử lý hồ sơ theo quy định của pháp luật

chuyên ngành và thông báo tình trạng, kết quả thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

3. Thời gian xử lý, thẩm định hồ sơ hành chính trực tuyến thực hiện theo quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Quy định về gia hạn thời gian hẹn trả hồ sơ

Công chức, viên chức khi giải quyết thủ tục hành chính mà cần gia hạn thời gian giải quyết thực hiện theo quy trình sau:

a) Với các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh, cấp huyện: Cơ quan thụ lý hồ sơ gửi thư xin lỗi kèm theo thời gian hẹn trả mới, ký số của cơ quan, đơn vị đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện qua Cổng dịch vụ công trực tuyến theo luồng giải quyết thủ tục hành chính. Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện xác nhận gia hạn, khi đó Hệ thống sẽ cập nhật lại ngày hẹn trả và đồng thời gửi thông báo và thư xin lỗi đến tổ chức, cá nhân.

b) Với Ủy ban nhân dân cấp xã: Ủy ban nhân dân cấp xã ký số hoặc quét văn bản có dấu đỏ thư xin lỗi kèm theo thời gian hẹn trả mới và gửi qua Cổng dịch vụ công trực tuyến theo luồng giải quyết thủ tục hành chính đến tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính. Công chức, viên chức Bộ phận một cửa phải cập nhật lại thời gian giải quyết, Hệ thống sẽ gửi thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả tới tổ chức, cá nhân.

c) Thư xin lỗi phải thực hiện trước ít nhất một ngày so với hạn giải quyết hồ sơ của cơ quan thụ lý hồ sơ.

d) Chỉ được gia hạn một lần với một hồ sơ.

đ) Hồ sơ phải gia hạn thời gian giải quyết sẽ tính là hồ sơ giải quyết chậm hạn.

Điều 15. Thanh toán phí, lệ phí

Tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán phí, lệ phí theo phương thức sau:

1. Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận một cửa cấp xã.

2. Nộp trực tuyến qua Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc theo hướng dẫn của Cổng dịch vụ công trực tuyến.

3. Thanh toán tại các Bưu cục, Điểm bưu điện văn hóa xã nơi nộp hồ sơ trên toàn tỉnh.

4. Thời gian nộp phí, lệ phí bắt đầu từ khi hồ sơ được cán bộ tiếp nhận xác định là hợp lệ. Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, thời gian nộp phí, lệ phí chậm nhất khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ bản gốc để đối chiếu. Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì phí, lệ phí phải nộp ngay sau khi hồ sơ được tiếp nhận.

5. Đơn vị thu phí, lệ phí:

a) Với các cơ quan, đơn vị có hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thì thu phí, lệ phí qua Ngân hàng Công thương Việt nam – Chi nhánh Vĩnh Phúc (Hiện tại đang được Ủy ban nhân dân tỉnh giao cho thu hộ phí, lệ phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh). Trường hợp không nộp phí trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thì nộp trực tuyến qua một trong các phương thức của khoản 2 và khoản 3 Điều này vào tài khoản của Ngân hàng này. Số tài khoản được thiết lập công khai trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc.

b) Đối với Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận một cửa cấp xã, tổ chức, cá nhân có thể nộp phí, lệ phí trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ hoặc nộp trực tuyến vào tài khoản do Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã quy định. Số tài khoản được thiết lập công khai trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc.

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí qua Bưu điện, Bưu điện xuất biên lai tạm thu hộ và trả cho tổ chức, cá nhân. Hằng ngày Bưu điện có trách nhiệm nộp cho đơn vị thu quy định tại điểm a, điểm b khoản này số phí, lệ phí đã thu trong ngày.

d) Trường hợp Người nộp hồ sơ không nộp phí, lệ phí trực tiếp, biên lai, hóa đơn thu được trả kèm theo kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Khi nộp phí, lệ phí trực tuyến, tổ chức, cá nhân phải chính xác mã hồ sơ nộp phí, lệ phí và phải chịu trách nhiệm nếu nộp phí, lệ phí không chính xác với mã hồ sơ.

Điều 16. Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến

1. Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, sau khi thẩm định hồ sơ hành chính điện tử đạt yêu cầu, Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính ban hành kết quả thủ tục hành chính bản giấy (hoặc thẻ nhựa) gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận một cửa cấp xã chờ trả kết quả. Khi tổ chức, cá nhân nộp bản gốc, Cán bộ tiếp nhận hồ sơ đối chiếu giữa bản điện tử và bản gốc. Nếu không có sự sai khác giữa bản điện tử và bản gốc thì Bộ phận Trả kết quả trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

nhân. Trường hợp có sự giả mạo hồ sơ thì hủy kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Nếu quá thời hạn 15 ngày kể từ ngày hồ sơ được chấp nhận và yêu cầu nộp bản gốc mà tổ chức, cá nhân không nộp bản gốc thì hồ sơ đăng ký điện tử không còn hiệu lực.

Trừ những kết quả thủ tục hành chính không thể ký số, Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính ngoài trả bản giấy (hoặc thẻ nhựa) phải trả kèm theo kết quả bản điện tử có ký số theo quy định của pháp luật. Bản điện tử sẽ được chuyển vào tài khoản của tổ chức, cá nhân và ứng dụng Zalo sau khi tổ chức, cá nhân đã hoàn thành các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định.

2. Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, nếu hồ sơ bản gốc phải gửi qua dịch vụ bưu chính thì Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đối chiếu giữa bản gốc và bản điện tử.

Điều 17. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân được cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân có các quyền sau:

a) Được hỗ trợ đào tạo, hướng dẫn, cung cấp các thông tin cần thiết khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

b) Được cung cấp tài khoản sử dụng, tạm dừng, thay đổi thông tin, hủy bỏ tài khoản qua Cổng dịch vụ công trực tuyến.

c) Được bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ bí mật kinh doanh và thương mại theo quy định của pháp luật.

d) Được cung cấp đầy đủ thông tin về quá trình, tình trạng xử lý Hồ sơ hành chính trực tuyến, hóa đơn, biên lai thu phí, lệ phí.

đ) Được phản ánh, kiến nghị việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua Cổng dịch vụ công trực tuyến và các kênh thông tin khác tới cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

2. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm sau:

a) Cung cấp đầy đủ, chính xác và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin đã đăng ký, kê khai khi thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến.

b) Cung cấp đầy đủ thông tin tạo tài khoản trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

c) Tuân thủ quy định của pháp luật chuyên ngành, giao dịch điện tử, bí mật nhà nước và sử dụng chữ ký số.

d) Không làm sai lệch, hư hỏng, thất thoát, chiếm đoạt, phá hủy, gian lận, mạo nhận trái phép và khai thác, sử dụng, phát tán thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính.

đ) Lưu giữ hồ sơ hành chính trực tuyến theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử và pháp luật chuyên ngành; cung cấp các chứng từ điện tử, chứng từ giấy có liên quan để phục vụ công tác kiểm tra, thanh tra (nếu có).

e) Không được cản trở hoạt động cung cấp và sử dụng các dịch vụ giả mạo, sử dụng mật khẩu trái phép, chiếm quyền điều khiển; tạo, cài đặt, phát tán phần mềm độc hại, vi-rút máy tính; phá hoại cơ sở hạ tầng kỹ thuật Cổng dịch vụ công trực tuyến.

g) Nộp thuế, phí, lệ phí, các khoản thu khác theo quy định của pháp luật.

Chương IV **XÂY DỰNG, QUẢN LÝ VÀ VẬN HÀNH** **CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

Điều 18. Thẩm quyền truy cập, xử lý trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc

1. Thẩm quyền truy cập, xử lý trên Cổng dịch vụ công trực tuyến:

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính truy cập Cổng dịch vụ công trực tuyến để khai báo tài khoản, khai báo thông tin, nhận phản hồi thông tin về việc xử lý hồ sơ, nhận kết quả xử lý đối với thủ tục hành chính.

b) Người có thẩm quyền, Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và các đơn vị liên quan tiếp nhận xử lý, trao đổi, cung cấp thông tin, tình trạng xử lý, kiểm soát việc sử dụng, khai thác thông tin và trả kết quả thực hiện thủ tục hành chính.

c) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các biện pháp an toàn thông tin trong quá trình phát triển, nâng cấp, quản trị, vận hành phần mềm Cổng dịch vụ công trực tuyến.

2. Cán bộ, công chức, viên chức sử dụng tài khoản công vụ để giải quyết thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

Điều 19. Bảo đảm an toàn thông tin, dữ liệu

1. Công dịch vụ công trực tuyến phải được áp dụng các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu để đảm bảo cung cấp thông tin, dữ liệu kịp thời, chính xác và hiệu quả cho các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân.

2. Trung tâm Hạ tầng thông tin thuộc Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh triển khai các biện pháp an toàn thông tin lớp mạng, sao lưu dữ liệu định kỳ và phối hợp giám sát các sự kiện an toàn thông tin khác cho Công dịch vụ công trực tuyến.

3. Tổ chức, cá nhân tham gia Công dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm truy cập đúng thẩm quyền quy định và tuân thủ các quy định về an toàn thông tin, dữ liệu.

Điều 20. Bảo mật thông tin

1. Đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Công dịch vụ công trực tuyến, người có thẩm quyền, Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp thông tin này cho các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật

2. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bảo mật tài khoản đăng nhập đã được cấp.

Điều 21. Xử lý sự cố

Trường hợp Công dịch vụ công trực tuyến xảy ra sự cố không thực hiện cung cấp được dịch vụ công trực tuyến:

1. Đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Công dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân và cơ quan, đơn vị có liên quan bằng hình thức phù hợp và trên Công dịch vụ công trực tuyến đồng thời khẩn trương phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý sự cố đưa hệ thống vào hoạt động.

2. Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản, qua điện thoại hoặc thư điện tử theo thông tin đã đăng ký và hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thành các thủ tục đang thực hiện theo các phương thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Trong thời gian khắc phục sự cố, các thủ tục hành chính được thực hiện theo các phương thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

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

1. Tiếp nhận, xử lý, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc từ chối phê duyệt, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Quy định này và pháp luật chuyên ngành.

2. Tiếp nhận thông tin, đề xuất, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng các dịch vụ của Cổng dịch vụ công trực tuyến, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan bảo đảm thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến đúng quy định.

3. Phối hợp với đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Cổng dịch vụ công trực tuyến quản lý tài khoản truy nhập của tổ chức, cá nhân.

4. Cung cấp cho đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Cổng dịch vụ công trực tuyến các yêu cầu kỹ thuật kết nối hệ thống thuộc phạm vi quản lý, tiêu chí thông tin, định dạng mẫu của hồ sơ hành chính trực tuyến theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

5. Thông báo cho đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Cổng dịch vụ công trực tuyến khi có sự cố kỹ thuật để có biện pháp khắc phục kịp thời.

6. Lưu trữ, bảo quản hồ sơ hành chính trực tuyến theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp trả kết quả chậm hạn hồ sơ hành chính trực tuyến theo quy định do lỗi của cơ quan giải quyết hồ sơ thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải ký sổ gửi Thư xin lỗi, số hóa và gửi cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 23. Trách nhiệm của đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Cổng dịch vụ công trực tuyến

Trung tâm hành chính công tỉnh là đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Cổng dịch vụ công trực tuyến, có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Hạ tầng thông tin thuộc Sở Thông tin và Truyền thông:

1. Quản lý, vận hành, bảo trì, nâng cấp phần mềm, hệ thống an ninh, an toàn cho Cổng dịch vụ công trực tuyến đáp ứng các yêu cầu của cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân liên quan.

2. Quản lý, xác thực tài khoản, kích hoạt các tài khoản quên hoặc mất mật khẩu truy cập, tạm dừng tài khoản của tổ chức, cá nhân khi có hành vi gây nguy hại đến hệ thống.

3. Thông báo đến các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân thời gian khắc phục sự cố trong trường hợp Cổng dịch vụ công trực tuyến gặp sự cố.

4. Tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân sử dụng Công dịch vụ công trực tuyến.

5. Tổ chức đánh giá chất lượng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị nhà nước, tổ chức, cá nhân trên Hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 24. Chế độ báo cáo

1. Chế độ báo cáo theo định kỳ hằng tháng vào ngày 20 của tháng, của quý vào ngày 20 của tháng cuối quý và đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc do công tác quản lý điều hành.

2. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm báo cáo tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo nhiệm vụ được phân công gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Công dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm báo cáo về tình hình quản lý, vận hành Hệ thống dịch vụ công trực tuyến, kế hoạch triển khai bổ sung và nâng cấp dịch vụ công trực tuyến theo Quy định này.

Điều 25. Kinh phí bảo đảm hoạt động dịch vụ công trực tuyến

1. Đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Công dịch vụ công trực tuyến là đầu mối, phối hợp với các đơn vị liên quan lập dự toán kinh phí xây dựng, duy trì vận hành và nâng cấp dịch vụ công trực tuyến gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Hàng năm, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm lập phương án phân bổ kinh phí cho công tác xây dựng, duy trì, vận hành, nâng cấp dịch vụ công trực tuyến từ nguồn ngân sách Nhà nước gửi Sở Tài chính thẩm định trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định.

Điều 26. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận một cửa cấp xã và các cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.

2. Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan tổ chức, cá nhân phản ánh về Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh để tổng hợp trình Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Trì