

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NAM ĐỊNH**

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

Số: 45 /2025/QĐ-UBND

Nam Định, ngày 18 tháng 4 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 02 năm 2025;

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; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của 37 luật có liên quan đến quy hoạch ngày 20 tháng 11 năm 2018 (sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật An toàn thông tin mạng); Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Luật Căn cước ngày 27 tháng 11 năm 2023;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về 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 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; 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 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 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;

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 17/4/2023 của Chính phủ về Bảo vệ dữ liệu cá nhân;

Căn cứ Nghị định số 70/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Căn cước;

Căn cứ Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23/10/2024 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 Thông tư số 46/2022/TT-BCA ngày 04/11/2022 quy định về việc kết nối, chia sẻ và khai thác thông tin giữa cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống thông tin khác;

Căn cứ 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;

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

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Nam Định;

Ủy ban nhân dân tỉnh Nam Định ban hành Quyết định Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam 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 Nam Định.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01/5/2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ, 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 tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

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

Trần Lê Đoài

UỶ BAN NHÂN DÂN
TỈNH NAM ĐỊNH

CỘNG HOÀ 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 Nam Định

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 45 /2025/QĐ-UBND ngày 18/ 4/2025
của Ủy ban nhân dân tỉnh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, quyền hạn, trách nhiệm quản lý, vận hành; khai thác, sử dụng; tra cứu thông tin từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ủy ban nhân dân tỉnh; các sở, ban, ngành 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 (sau đây gọi chung là cơ quan có thẩm quyền).

2. Trung tâm Phục vụ Hành chính công, Kiểm soát thủ tục hành chính và Xúc tiến đầu tư tỉnh Nam Định, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và cấp xã (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa).

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

4. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân khác có liên quan (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

5. Các cơ quan, đơn vị thuộc Trung ương tổ chức theo ngành dọc tại địa phương, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công được giao giải quyết các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định.

6. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Ngân hàng và các tổ chức trung gian thanh toán tham gia thực hiện quy

trình thu, nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác phục vụ cho việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

8. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy chế này trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. *Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định* là điểm truy cập duy nhất cung cấp các dịch vụ công của các cơ quan có thẩm quyền; thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh Nam Định.

2. *Dịch vụ công trực tuyến toàn trình* là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. *Dịch vụ công trực tuyến một phần* là dịch vụ công trực tuyến không bảo đảm các điều kiện quy định tại khoản 3 Điều này.

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.

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

1. Tuân thủ theo các quy định của pháp luật về ứng dụng công nghệ thông tin, bảo đảm an ninh mạng, an toàn, an ninh thông tin giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Tuân thủ các nguyên tắc, yêu cầu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại 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, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành; Điều 4 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; Điều 4 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.

3. Việc tổ chức thông tin lấy người dùng làm trung tâm, các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật kịp thời theo các quy định hiện hành.

4. Việc tham gia quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

5. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn, khả năng đồng bộ, liên thông dữ liệu và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

6. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các 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. Xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định 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://dichvucong.namdinh.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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; điểm b, điểm c, khoản 14 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Điều 13, Điều 14 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và Chương V 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.

4. Bảo đảm khả năng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và 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 trong tất cả các 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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

6. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định phải được thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng và có phương án nâng cấp, chỉnh sửa hằng năm đảm bảo đúng quy định và đáp ứng nhu cầu thực tế của các cơ quan có thẩm quyền.

7. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được cung cấp Bộ câu hỏi/tra lời về những vấn đề thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực của tỉnh và được tích hợp từ Công Dịch vụ công quốc gia.

Điều 6. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định

1. 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 thực hiện theo Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Những hành vi bị nghiêm cấm trong quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 của Quốc hội; Điều 6 Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 của Quốc hội và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

3. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm cung cấp thông tin trung thực, chính xác khi đăng ký tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định. Trường hợp thông tin đăng ký có sai sót, tổ chức, cá nhân phải chủ động cập nhật, điều chỉnh và chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu gây ra hậu quả.

4. Quản lý tài khoản, chữ ký số, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình. Trường hợp bị mất, bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho Sở Khoa học và Công nghệ.

5. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân cung cấp, gửi, nhận bằng tài khoản đăng ký khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định và có trách nhiệm đối với các bên liên quan theo quy định của pháp luật.

6. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tiến trình giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định. Khi có yêu cầu bổ sung hồ sơ, nộp phí, lệ phí (nếu có) hoặc các yêu cầu khác từ cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện kịp thời để đảm bảo quá trình giải quyết thủ tục hành chính không bị gián đoạn.

Điều 7. Trách nhiệm và hành vi không được làm của công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định

1. Trách nhiệm

a) Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định;

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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định;

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 Nam Định để theo dõi, giải quyết hồ sơ 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 khi phát hiện các hành vi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định 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 số 86/2015/QH13, Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14 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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định;

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.

2. Hành vi không được làm

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

c) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

d) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

đ) Các hành vi bị cấm theo quy định tại khoản 2, Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH NAM ĐỊNH

Điều 8. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ
 - a) Danh mục dịch vụ công trực tuyến, thông tin về thủ tục hành chính phù hợp với quy định tại khoản 1 Điều 11, Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP;
 - b) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến;
2. Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến;
3. Thông tin về nghĩa vụ tài chính và thanh toán nghĩa vụ tài chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;
4. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến;
5. 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;
6. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hướng dẫn của các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; thông tin đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ;
7. Cung cấp kho dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử

dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật;

8. Thông tin về điều khoản sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

9. Các thông tin khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Bộ ngành, cơ quan Trung ương.

Điều 9. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 8 Quy chế này.

Cập nhật, công khai đầy đủ danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến kịp thời, đúng hạn lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo Quyết định ban hành của UBND tỉnh.

2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 Điều 8 Quy chế này được cập nhật thường xuyên trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 10. Quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định

Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh có trách nhiệm quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng các yêu cầu, chức năng theo quy định.

Điều 11. Quản lý và khai thác dữ liệu

1. Cơ sở dữ liệu các phần mềm chuyên ngành của cơ quan có thẩm quyền được đồng bộ về cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

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

3. Việc quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 5 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

Điều 12. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

2. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân lưu giữ các thông tin, dữ liệu theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 24 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các quy định, hướng dẫn hiện hành.

Điều 13. Bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động, nâng cấp, chỉnh sửa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định phải được thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng, giám sát hoạt động để đảm bảo hoạt động liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày.

2. Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh rà soát và đề xuất phương án nâng cấp, chỉnh sửa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định bảo đảm phù hợp với quy định hiện hành và đáp ứng nhu cầu thực tế. Đồng thời, xây dựng phương án trang bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết phục vụ cho hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công, Kiểm soát thủ tục hành chính và Xúc tiến đầu tư tỉnh Nam Định.

Chương III

KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH NAM ĐỊNH

Điều 14. Đăng ký, đăng nhập tài khoản

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản giao dịch điện tử tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định hoặc đăng ký, xác thực tài khoản giao dịch điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại khoản 7 Điều 40 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử; Điều 9, Điều 10 Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia ban hành kèm theo Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ và các quy định hiện hành.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã đăng ký.

3. Tổ chức, cá nhân đăng nhập tài khoản theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP để thực hiện các giao dịch trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định.

Điều 15. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử

1. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử thực hiện theo yêu cầu quy định tại khoản 1 Điều 9 Nghị định số

45/2020/NĐ-CP. Trường hợp có yêu cầu riêng về hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của pháp luật chuyên ngành thì thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

2. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông qua chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định.

Điều 16. Giá trị của hồ sơ điện tử

1. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo hình thức cấp bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, tài liệu theo quy định tại Điều 10 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Hồ sơ điện tử có giá trị pháp lý tương đương hồ sơ giấy nếu đáp ứng quy định về chữ ký số, xác thực điện tử và các điều kiện khác theo quy định của pháp luật trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Khi nhận được hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định, các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính ưu tiên xử lý trên hồ sơ điện tử.

3. Cơ quan nhà nước không được yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, trừ trường hợp cần xác minh lại thông tin.

Điều 17. Cung cấp dịch vụ công

1. Thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan có thẩm quyền trên địa bàn tỉnh được đăng tải, cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa kịp thời tại địa chỉ <https://dichvucong.namdinh.gov.vn>.

2. Cơ quan cung cấp dịch vụ công có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Sở Khoa học và Công nghệ để được hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật trong quá trình xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến theo chỉ đạo, hướng dẫn của Chính phủ, Văn phòng Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ.

3. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm kiểm tra, cung cấp thông tin về các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của cơ quan mình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định theo Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện tổ chức xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết

thủ tục hành chính tỉnh Nam Định theo các nội dung quy định của Chính phủ.

Điều 18. Tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 14, Điều 15 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, được sửa đổi tại khoản 8 Điều 40 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP);

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, được sửa đổi tại khoản 8 Điều 40 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP);

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP). Tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải được công khai, minh bạch và có thể tra cứu thường xuyên.

4. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 3 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được chuyển đổi từ bản giấy sang điện tử phải đáp ứng các yêu cầu theo khoản 3 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và có giá trị như văn bản giấy trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được số hóa và lưu kết quả theo quy định tại Điều 11, 12 Thông tư 01/2023/TT-VPCP, được đồng bộ dữ liệu sang Kho dữ liệu số hóa của tỉnh.

6. Phương thức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ giấy sang điện tử đáp ứng theo khoản 2 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các Điều 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

Điều 19. Thanh toán trực tuyến

1. Căn cứ yêu cầu nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân thanh toán trực tuyến thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định hoặc bằng hình thức khác theo quy định của pháp luật.

2. Căn cứ chứng từ nộp ngân sách nhà nước có chữ ký số của ngân hàng hoặc tổ chức trung gian thanh toán và thông tin đã trích nộp vào ngân sách nhà nước thành công, các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện các bước tiếp theo trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

Điều 20. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của các sở, ban, ngành, địa phương được thực hiện tự động trên Hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua việc đồng bộ, tích hợp từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định; tích hợp với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; dữ liệu của người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định.

2. Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được 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.

3. Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến được công bố, công khai định kỳ hàng tháng, hàng năm, làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương, đồng thời xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Điều 21. Xử lý sự cố

Trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định xảy ra sự cố không thực hiện được các quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên ứng dụng:

1. Sở Khoa học và Công nghệ thông báo cho tổ chức, cá nhân và cơ quan có liên quan bằng nhiều hình thức, đồng thời khẩn trương phối hợp với các đơn vị có liên quan xử lý sự cố đưa Hệ thống vào hoạt động kịp thời.

2. Cơ quan có thẩm quyền chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức chuyển sang hình thức ghi, chép vào sổ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, sau đó cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định khi hệ thống này hoạt động trở lại.

Chương IV

TRA CỨU THÔNG TIN TỪ CƠ SỞ DỮ LIỆU QUỐC GIA VỀ DÂN CƯ TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 22. Đăng ký tài khoản sử dụng tra cứu cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Cơ quan, đơn vị có nhu cầu tra cứu thông tin trong cơ sở dữ liệu quốc gia (CSDLQG) về dân cư để giải quyết thủ tục hành chính thực hiện việc đăng ký thông tin tài khoản với C06 - Bộ Công an (qua Sở Khoa học và Công nghệ) để được tạo tài khoản.

2. Đơn vị, cá nhân được giao các nhiệm vụ thực hiện kết nối, chia sẻ và khai thác thông tin với CSDLQG về dân cư phải tuân thủ đúng các quy định tại khoản 2, 3 Điều 7 Nghị định 70/2024/NĐ-CP, đảm bảo an ninh, an toàn và bảo mật thông tin theo bản cam kết đã ký với Bộ Công an.

3. Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm thực hiện việc cấu hình cho

người sử dụng dịch vụ xác thực thông tin công dân sau khi được cấp tài khoản từ C06 - Bộ Công an.

Điều 23. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi kết nối, khai thác và sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư

1. Việc kết nối, chia sẻ, khai thác và sử dụng thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được thực hiện theo quy định tại Điều 6, Điều 7, Điều 8, Điều 9 của Thông tư 46/2022/TT-BCA ngày 04/11/2022 của Bộ Công an quy định về việc kết nối, chia sẻ và khai thác thông tin giữa cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống thông tin khác, bảo đảm đúng mục đích, đúng phạm vi cho phép, an toàn, bảo mật thông tin và không làm ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có các hoạt động kết nối, chia sẻ và khai thác thông tin với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thực hiện quyền và trách nhiệm quy định tại Điều 10 Thông tư 46/2022/TT-BCA; Khai thác và sử dụng thông tin đúng mục đích, không sao chép, chia sẻ trái phép; Thông báo ngay cho cơ quan quản lý khi phát hiện dữ liệu sai lệch hoặc có dấu hiệu lạm dụng dữ liệu; Phối hợp với cơ quan có thẩm quyền để kiểm tra, giám sát và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu.

Chương V

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 24. Nội dung, cách thức, yêu cầu của phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phù hợp quy định tại Điều 5 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và các nội dung khác theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

2. Tổ chức, cá nhân truy cập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định, địa chỉ: <https://dichvucong.namdinh.gov.vn>, mục Phản ánh, kiến nghị để gửi phản ánh, kiến nghị hoặc gửi phản ánh, kiến nghị trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định.

3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị gửi qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định phù hợp với khoản 3 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 25. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định, bảo đảm công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình theo quy định tại khoản 4 Điều 2 Nghị định 92/2017/NĐ-CP.

2. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh làm đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến Mục Hỏi - Đáp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Chậm nhất 02 (hai) ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh rà soát nội dung, phân loại câu hỏi chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền để xem xét, trả lời theo quy định. Trường hợp câu hỏi gửi đến ngoài giờ hành chính thì thời điểm tiếp nhận câu hỏi được tính tại thời điểm bắt đầu buổi làm việc tiếp theo;

b) Trường hợp qua xem xét câu hỏi không đảm bảo các quy định theo Quy chế này, trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm phản hồi với tổ chức, cá nhân về việc không tiếp nhận, xử lý câu hỏi;

c) Việc chuyển câu hỏi thực hiện thông qua tài khoản sử dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến cấp cho công chức, viên chức được các cơ quan, đơn vị phân công làm nhiệm vụ đầu mối tiếp nhận câu hỏi và đăng tải nội dung trả lời.

3. Đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị

Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh sử dụng chức năng của Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để đánh giá, phân loại và chuyển cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị như sau:

a) Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 24 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh thông tin cho tổ chức, cá nhân việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do;

b) Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 24 Quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

c) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 24 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị,

Văn phòng UBND tỉnh chuyên phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

d) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 24 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật;

đ) Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau nhưng các cơ quan này không thống nhất được phương án xử lý, hoặc đã được các cơ quan, đơn vị trả lời nhưng tổ chức, cá nhân không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị hoặc các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh: Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan tổ chức nghiên cứu, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định và trả lời theo quy định của pháp luật.

4. Cơ quan hành chính nhà nước khi nhận phản ánh, kiến nghị do Văn phòng UBND tỉnh chuyên thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý hoặc phối hợp xử lý theo thẩm quyền, đảm bảo phản ánh, kiến nghị được xem xét và giải quyết kịp thời theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ.

Điều 26. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 05 ngày làm việc, các cơ quan, đơn vị cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để thông tin cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc các cơ quan, đơn vị cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

3. Việc công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị thực hiện theo các hình thức được quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm rà soát nội dung trước khi công khai, đảm bảo tính chính xác, đầy đủ.

Điều 27. Trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức để thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị; phân loại, chuyên phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị liên quan hoặc chuyển đến các cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm

quyền xử lý, trả lời.

2. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 25 Quy chế này và đồng bộ thông tin phản ánh kiến nghị, tình trạng xử lý phản ánh kiến nghị, kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

3. Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị.

Điều 28. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân truy cập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để gửi, tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Liên hệ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.

3. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại xử lý, cập nhật, đăng tải kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 29. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong kết nối, tích hợp thông tin, công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính; công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về tình hình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

3. Thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra việc thực hiện các quy định của Quy chế này đối với các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh, phát hiện và xử lý các vi phạm theo thẩm quyền.

Điều 30. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Triển khai rà soát, đánh giá, thiết kế biểu mẫu điện tử thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Tổ chức đào tạo, hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định để công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan.

3. Thường xuyên rà soát, kiểm tra, kịp thời phát hiện và khắc phục những sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu; đảm bảo việc tích hợp, liên thông, đồng bộ theo yêu cầu.

4. Chủ trì, phối hợp Công an tỉnh định kỳ kiểm tra, rà soát, tăng cường các biện pháp bảo vệ, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định.

5. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị địa phương thực hiện triển khai các biện pháp kỹ thuật để kết nối chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định với các phần mềm chuyên ngành, hệ thống thông tin khác do các Bộ, ngành Trung ương triển khai phục vụ hiệu quả cho việc gửi nhận hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

6. Hướng dẫn các cơ quan báo chí, truyền thông trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh công tác tuyên truyền để nâng cao nhận thức và khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định.

Điều 31. Trách nhiệm của Công an tỉnh

1. Chủ trì thực hiện việc tập hợp thông tin đăng ký sử dụng dịch vụ xác thực thông tin công dân trong CSDLQG về dân cư của các đơn vị có yêu cầu sử dụng dịch vụ xác thực thông tin công dân trong giải quyết thủ tục hành chính gửi C06 - Bộ Công an để đăng ký cấp tài khoản.

2. Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ cấu hình cho người dùng sử dụng dịch vụ xác thực thông tin công dân sau khi C06 - Bộ Công an cấp tài khoản.

3. Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ để định kỳ kiểm tra, rà soát,

tăng cường các biện pháp bảo vệ, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định.

Điều 32. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí chi thường xuyên thực hiện quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành, phù hợp tình hình thực tế và khả năng cân đối của ngân sách địa phương.

Điều 33. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Chủ trì, phối hợp với 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 Nam Định theo Quy chế này; thường xuyên rà soát, đánh giá, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định.

2. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân. Tích cực thông tin, tuyên truyền về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương.

3. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ.

4. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình.

5. Cung cấp đầy đủ thông tin về các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý; thường xuyên rà soát nội dung thủ tục hành chính, các quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời sửa đổi, bổ sung.

6. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo định kỳ theo quy định và báo cáo đột xuất theo yêu cầu.

Điều 34. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định

Tuân thủ và thực hiện đầy đủ các quy định sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nam Định theo Quy chế này.

Điều 35. Trách nhiệm thi hành

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. 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 có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này trong toàn cơ quan, đơn vị.

3. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật dẫn chiếu tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản mới ban hành.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị phản ánh, thông tin kịp thời (bằng văn bản) về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.