

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động của Công dịch vụ công và Hệ thống  
thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Phước**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH PHƯỚC**

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 Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

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

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 trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 31/TTr-STTTT ngày 08 tháng 4 năm 2019.

## QUYẾT ĐỊNH:

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

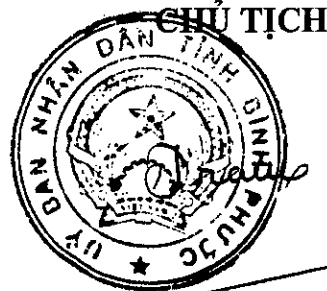
**Điều 2.** Các ông (bà): Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 05 năm 2019./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục KTVB (Bộ Tư pháp);
- TTTU, TT.HĐND tỉnh, Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- CT, các PCT.UBND tỉnh;
- Như Điều 2;
- Sở Tư pháp;
- LĐVP, các phòng, Trung tâm;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



Nguyễn Văn Trâm

## QUY CHẾ

### Hoạt động của Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Phước

(Ban hành kèm theo Quyết định số: A2 /2019/QĐ-UBND ngày 23 /4 /2019  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

##### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc hoạt động của Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Phước.

##### 2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân 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); Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi là cơ quan có thẩm quyền).

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

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

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

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Công Dịch vụ công quốc gia và Công Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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.

2. Công dịch vụ công: là điểm truy cập tập trung, duy nhất để tích hợp các dịch vụ công trực tuyến của các Sở, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh.

3. 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.

4. Tài khoản người dùng: mỗi cán bộ, công chức tham gia xử lý, vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cơ quan có thẩm quyền được cấp một tài khoản riêng bao gồm tên đăng nhập (user name) và mật khẩu (password) để có quyền truy cập và sử dụng hệ thống.

### **Điều 3. Tên miền và định dạng tài khoản người dùng**

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tích hợp dịch vụ công trực tuyến được triển khai theo mô hình tập trung, máy chủ đặt tại trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh, sử dụng giao diện web với tên miền là dichvucong.binhphuoc.gov.vn.

Hệ thống thông tin một cửa điện tử được sử dụng thống nhất tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và cấp xã.

2. Tên tài khoản cán bộ, công chức sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử được đặt theo quy định sau: hovaten.tendonvi

Ví dụ: nguyenthanhnhan.stttt

Tài khoản do đơn vị quản lý phần mềm Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp và thu hồi theo quy định.

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

1. Tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định hiện hành về dịch vụ công trực tuyến.

2. Danh sách các dịch vụ công trực tuyến được phân loại theo ngành, theo lĩnh vực, theo cấp hành chính và thể hiện rõ mức độ của dịch vụ để thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng.

3. Tên của dịch vụ công trực tuyến phải đặt đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng trong bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan có thẩm quyền đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

4. Quy trình thực hiện các thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử phải tuân thủ theo các quy định pháp luật hiện hành; đảm bảo đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng.

5. Công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí và thời gian giải quyết đối với tất cả các dịch vụ công trực tuyến.

6. Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải nhanh chóng, chính xác, khách quan, thuận tiện, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các cá nhân, tổ chức; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.

7. 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.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH VỀ CUNG CẤP, SỬ DỤNG, TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 5. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo Điều 4 của Quy chế này và các quy định của pháp luật hiện hành.

2. Các cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm kiểm tra, cung cấp thông tin để đăng tải toàn bộ thông tin về các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quyết định phê duyệt của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, đảm bảo 100% thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến đạt mức độ 1, mức độ 2 theo quy định tại Khoản 4, Điều 3, Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

3. Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng thông tin điện tử của tỉnh phải có danh mục các dịch vụ hành chính công và các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và nêu rõ mức độ của dịch vụ.

4. Việc chuyển đổi dịch vụ công từ mức độ 1, mức độ 2 lên mức độ 3, mức độ 4 theo lộ trình do Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh quy định theo nguyên tắc:

a) Đảm bảo đạt các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo đúng lộ trình do Chính phủ quy định.

b) Điều kiện để xây dựng thêm mới dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 so với quy định của Chính phủ: Thủ tục hành chính công tương ứng trong một năm liền kề trước đó phải có ít nhất 50 hồ sơ bằng hình thức trực tiếp.

c) Điều kiện để nâng cấp dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 lên mức độ 4: Thủ tục hành chính công tương ứng trong một năm liền kề trước đó phải có ít nhất 30% hồ sơ được nộp trực tuyến mức độ 3 so với tổng số hồ sơ phát sinh và số lượng hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 phải ít nhất là 50 hồ sơ.

d) Trong trường hợp đặc biệt, mặc dù không đáp ứng điều kiện tại điểm b, c khoản 4 điều này nhưng vẫn có nhu cầu triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thì cần có sự đồng ý của Ủy ban nhân dân tỉnh.

e) Cơ quan có thẩm quyền xây dựng kế hoạch triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 hàng năm, gửi đề xuất về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét phê duyệt.

### **Điều 6. Đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

1. Cá nhân, tổ chức thực hiện đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo quy định sau:

a) Cá nhân, tổ chức nhập đầy đủ thông tin theo yêu cầu trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại địa chỉ [dichvucong.binhphuoc.gov.vn](http://dichvucong.binhphuoc.gov.vn).

b) Hệ thống thông tin một cửa điện tử thông báo tài khoản truy nhập ban đầu qua thư điện tử (email) hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của cá nhân, tổ chức.

c) Cá nhân, tổ chức sử dụng tài khoản được cấp để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Trường hợp cá nhân, tổ chức đã có tài khoản thì sử dụng tài khoản đó để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Những giấy tờ, thông tin liên quan đến cá nhân, tổ chức đã cung cấp một lần thành công trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, nếu còn giá trị sử dụng theo quy định thì không phải cung cấp lại khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến lần sau.

### **Điều 7. Khai báo thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến**

1. Sau khi được cấp tài khoản cá nhân, tổ chức truy nhập Hệ thống thông tin một cửa điện tử lựa chọn thủ tục hành chính cần thực hiện khai báo thông tin và gửi nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3:

a) Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc số hóa (scan) từ bản chính (không phải chứng thực) và chia thành từng tập tin (file) riêng biệt, gửi trực tuyến bằng tài khoản đã đăng ký sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Khi đến cơ quan nhận kết quả cá nhân, tổ chức sẽ ký mẫu đơn, tờ khai và đối chiếu giấy tờ có liên quan đã được gửi trực tuyến với bản gốc hoặc bản sao có chứng thực.

b) Thanh toán lệ phí dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Được thực hiện trực tiếp tại đơn vị thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4:

a) Mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ kèm theo thực hiện gửi như mức độ 3 nhưng phải sử dụng chữ ký số; nếu chưa sử dụng chữ ký số thì ngoài việc gửi trực tuyến như mức độ 3 phải gửi kèm qua bưu điện (có ghi mã hồ sơ và hồ sơ có chứng thực của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền).

b) Thanh toán lệ phí dịch vụ công mức độ 4 được thực hiện một trong các hình thức: Thực hiện thanh toán trực tuyến theo hướng dẫn trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử; qua dịch vụ bưu chính, ngân hàng... đến tài khoản của đơn vị thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 8. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến**

1. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến được thực hiện khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử thông báo yêu cầu sửa đổi hoặc bổ sung thông tin hồ sơ cho cá nhân, tổ chức qua thư điện tử (e-mail) hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của cá nhân, tổ chức.

### **Điều 9. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa điện tử**

#### **1. Tiếp nhận hồ sơ**

a) Hồ sơ cá nhân, tổ chức nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, hoặc dịch vụ trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ qua dịch vụ trực tuyến;

b) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu biểu 02 quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi là Thông tư 01/2018/TT-VPCP).

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; in và xác nhận vào Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu biểu số 01 quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP.

d) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử:

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho cá nhân và tổ chức; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

#### **2. Chuyển hồ sơ**



a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu biểu số 05 quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP;

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận Một cửa.

### 3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết, Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết, Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ, thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

### 4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận Một cửa nhập vào nhập vào phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;



b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận Một cửa (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ);

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận Một cửa.

## **Điều 10. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính**

### **1. Các loại hình liên thông**

a) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: Giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh;

b) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

### **2. Quy trình liên thông**

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, c Khoản 1, Điều 9 Quy chế này;



c) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định;

Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp thì cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định;

d) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận Một cửa nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

đ) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận Một cửa liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận Một cửa (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm;

e) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong phần theo dõi hồ sơ của phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định;

g) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm giải quyết phải có văn bản gửi Bộ phận Một cửa và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, văn bản xin lỗi của cơ quan ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận Một cửa nhập số theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Đối với quy trình liên thông: cơ quan nào (cơ quan chủ trì hoặc cơ quan phối hợp) chậm trễ trong giải quyết hồ sơ TTHC làm ảnh hưởng đến tiến độ chung của quy trình liên thông thì cơ quan đó phải làm văn bản xin lỗi doanh nghiệp có ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả, đồng thời gửi văn bản này đến cơ quan chủ trì giải quyết TTHC để theo dõi (trường hợp là cơ quan phối hợp), đồng thời gửi bộ phận một cửa để thông báo thời hạn trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi của cơ quan làm trễ hạn giải quyết hồ sơ

h) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 9 Quy chế này.

### **Điều 11. 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: [dichvucong.binhphuoc.gov.vn](http://dichvucong.binhphuoc.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, mức độ 4 phải được cung cấp đầy đủ dưới dạng biểu mẫu tương tác. 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 12. 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 cá nhân, tổ chức 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 cá nhân, tổ chức.

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 cá nhân, tổ chức 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 cá nhân, tổ chức 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 cá nhân, tổ chức 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; cá nhân, tổ chức 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);

Trường hợp hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định, 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.

**Điều 13. Quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả dịch vụ công trực tuyến 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 13 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của cá nhân, tổ chức 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 cá nhân, tổ chức 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 cá nhân, tổ chức có liên quan, đồng thời cập nhật trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để thông báo cho cá nhân, tổ chức được biết.

**Điều 14. 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 dịch vụ công trực tuyến

a) Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định tại bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

b) Trường hợp các dịch vụ công trực tuyến liên quan đến nhiều cơ quan giải quyết, cơ quan đầu mối giải quyết hồ sơ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan để giải quyết nhưng phải đảm bảo thời gian trả kết quả theo thời gian quy định đã niêm yết công khai.

c) Khuyến khích các cơ quan có thẩm quyền 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 cá nhân, tổ chức có liên quan.

2. Hình thức trả kết quả dịch vụ công trực tuyến

a) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 được thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công các cấp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được thực hiện một trong các hình thức sau: trực tuyến qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử ([dichvucong.binhphuoc.gov.vn](http://dichvucong.binhphuoc.gov.vn)) hoặc trực tiếp qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Trường hợp cá nhân, tổ chức đã nộp lệ phí, nhưng cơ quan có thẩm quyền không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan có thẩm quyền đó có trách nhiệm hoàn trả lệ phí mà cá nhân, tổ chức 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).

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

a) Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, nhân viên thực hiện trả kết quả có trách nhiệm bấm nút hoàn thành hồ sơ.

b) Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, nhân viên thực hiện trả kết quả sau khi đối chiếu thông tin hồ sơ, lệ phí đã nộp theo quy định, nếu hợp lệ thì tiến hành trả kết quả theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân và bấm nút hoàn thành hồ sơ, nếu không hợp lệ thì yêu cầu bổ sung theo quy định.

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. Cá nhân, tổ chức sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công hoặc cổng Zalo của tỉnh. 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.

### Chương III

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

### Điều 15. 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 cá nhân, tổ chức 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 314/QĐ-UBND ngày 05/2/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Ban hành Danh mục mã định danh các cơ quan, đơn vị tham gia qua hệ thống Quản lý văn bản và điều hành tỉnh Bình Phước.

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

3. Phân bố cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính: Các ký tự từ trái qua phải được phân bố theo quy định tại khoản 1 Điều 19 Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018:

V<sub>1</sub>V<sub>2</sub>V<sub>3</sub>.Z<sub>1</sub>Z<sub>2</sub>.Y<sub>1</sub>Y<sub>2</sub>.MX<sub>1</sub>X<sub>2</sub>-YYMMDD-XXXX

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 15 đến ký tự thứ 25 là dãy số tự nhiên bao gồm:

- Ký tự số thứ 15 đến thứ 20 là ngày tiếp nhận hồ sơ (YY là 02 chữ số cuối của năm, MM là 02 chữ số của tháng, DD là 02 chữ số của ngày).

- Ký tự số thứ 22 đến thứ 25 là số thứ tự hồ sơ nhận trong ngày.

4. Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 20 Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018.

#### **Điều 16. Nội dung và tiêu chí đồng bộ dữ liệu**

1. Yêu cầu đồng bộ dữ liệu từ Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành:

Về mặt kỹ thuật, phần mềm Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các đơn vị trong tỉnh xây dựng, hoạt động phải đáp ứng đúng các tiêu chí quy định tại Quyết định số 1705/QĐ-BTTTT ngày 23/10/2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành hướng dẫn kỹ thuật định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối cổng dịch vụ công quốc gia với cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành (Phiên bản 1.0) hoặc theo các quy định hiện hành.

Về mặt chức năng - tính năng, phần mềm Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các đơn vị trong tỉnh hoạt động phải đáp ứng đúng các tiêu chí quy định tại Quyết định số 1697/QĐ-BTTTT ngày 23/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Bộ tiêu chí, quy định thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật trong xây dựng Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử (Phiên bản 1.0) (sau đây gọi là Quyết định số 1697/QĐ-BTTTT) hoặc theo các quy định hiện hành.

2. Yêu cầu đồng bộ dữ liệu phục vụ kết nối giữa Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử:

Phần mềm Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh đáp ứng đúng các tiêu chí quy định tại Phụ lục 2 – Yêu cầu về dữ liệu chia sẻ phục vụ kết nối giữa Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử ban hành kèm theo Quyết định số 106/QĐ-THH ngày 10/8/2018 của Cục Tin học hóa – Bộ Thông tin và Truyền thông và các quy định tại Quyết định số 1697/QĐ-BTTTT hoặc theo các quy định hiện hành.

**Điều 17. Nội dung thể hiện kết quả tra cứu tình trạng hồ sơ trên Cổng dịch vụ công, cổng Zalo và các điểm tra cứu của cơ quan có thẩm quyền**

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 18. 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 17 Quy chế này; 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: .....

b) Phòng Tổng hợp thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh: Thư điện tử (email): [thutuchanhchinh@binhphuoc.gov.vn](mailto:thutuchanhchinh@binhphuoc.gov.vn), điện thoại:.....

c) Thường trực Tổ Kiểm tra Cải cách hành chính - Sở Nội vụ: Thư điện tử (email): [BP-congdanvacongvu@binhphuoc.gov.vn](mailto:BP-congdanvacongvu@binhphuoc.gov.vn), điện thoại:.....

d) Địa chỉ trên Internet để tra cứu thủ tục hành chính và tra cứu tình trạng hồ sơ: <http://www.binhphuoc.gov.vn>; [dichvucong.binhphuoc.gov.vn](http://dichvucong.binhphuoc.gov.vn).

đ) Tổng đài tra cứu tình trạng hồ sơ trên Zalo:

Địa chỉ trên Zalo để tra cứu tình trạng hồ sơ: **BP-công dân và công vụ.**



3. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo được cung cấp đầy đủ theo quy định tại Điều 9 Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

### **Điều 19. 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 cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã 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 IV**

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

**Điều 20. Tiếp nhận hồ sơ qua DVBCCI kết hợp đăng ký dịch vụ công trực tuyến**

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

2. Đại diện cá nhân, tổ chức 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 cá nhân, tổ chức bổ sung hoặc nhân viên bưu chính có trách nhiệm hướng dẫn đại diện cá nhân, tổ chức bổ sung đầy đủ.

5. Cá nhân, tổ chức, 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 21. Trình tự tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua DVBCCI kết hợp đăng ký dịch vụ công trực tuyến**

1. Cá nhân, tổ chức đăng ký dịch vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua DVBCCI, 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 cá nhân, tổ chức 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 cá nhân, tổ chức.

### **Điều 22. 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 Ủy ban nhân dân 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 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 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 23. 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, CÁ NHÂN, TỔ CHỨC**

#### **Điều 24. 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 Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

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 cá nhân, tổ chức.

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 cá nhân, tổ chức 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.

13. Các cơ quan có thẩm quyền phối hợp với 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.

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

#### **Điều 25. 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 tình trạng 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 ngày 19/10/2016 về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

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

#### **Điều 26. 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 Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Là cơ quan tham mưu giúp Ủy ban nhân dân 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 TTTC 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 Ủy ban nhân dân 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 TTTC, trả kết quả giải quyết TTTC cho nhân viên bưu chính thuộc doanh nghiệp cung ứng DVBCCI.

5. Kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân 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 TTTC 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.

## CHƯƠNG VI

### ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

#### Điều 27. Tổ chức thực hiện

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức 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



*Nguyễn Văn Trâm*