



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH CÀ MAU**

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

QUY CHẾ

Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cà Mau

*(Kèm theo Quyết định số: 33 /2022/QĐ-UBND ngày 16 tháng 12 năm 2022
của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) được tạo thành trên cơ sở hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

2. Các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh và các cơ quan, đơn vị được cấp có thẩm quyền thực hiện tích hợp, công khai và đồng bộ theo quy định tại khoản 4, Điều 12, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 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 (sau đây viết tắt là Nghị định số 42/2022/NĐ-CP) hoặc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau để giải quyết TTHC, cung cấp 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 TTHC (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP); Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử (sau đây viết tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP) và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (sau đây viết tắt là Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

Các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này sau đây gọi chung là các cơ quan có thẩm quyền.

3. Các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có tham gia thực hiện các quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau (sau đây gọi chung là 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 TTHC tỉnh Cà Mau là hệ thống duy nhất được thiết lập trên cơ sở Hạ tầng công nghệ thông tin, mạng, máy chủ, cơ sở dữ liệu và các Phân hệ thành phần (còn gọi là các hợp phần) với các phân hệ chính là: Phân hệ dịch vụ công trực tuyến; Phân hệ Một cửa điện tử; Phân hệ về tích hợp, chia sẻ và các dịch vụ dùng chung; Phân hệ về xử lý thủ tục nội bộ và các phân hệ khác theo quy định của pháp luật.

2. Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau là Cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

3. Kênh cung cấp, giao tiếp dịch vụ hành chính công, dịch vụ công khác là các hình thức để các đối tượng sử dụng tương tác trong quá trình giải quyết TTHC (sau đây gọi là kênh cung cấp) gồm: trực tiếp tại Bộ phận Một cửa; trực tuyến trên môi trường mạng internet thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến; trên ứng dụng di động (Mobile App); qua thiết bị thông minh (Kiosk, IoT, ứng dụng trợ lý ảo); qua điện thoại và hệ thống thông tin đàm thoại (tổng đài hỗ trợ, điện thoại dịch vụ trợ lý ảo).

4. Thủ tục hành chính nội bộ là trình tự, cách thức thực hiện hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định và thực hiện, nhưng không xuất phát từ yêu cầu cụ thể, không vì mục tiêu giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân ngoài cơ quan hành chính nhà nước; phục vụ mục tiêu quản lý nhà nước theo chức năng, nhiệm vụ được cơ quan có thẩm quyền giao hoặc để triển khai công việc trong nội bộ một cơ quan. TTHC nội bộ giữa các cơ quan quản lý nhà nước và nội bộ trong một cơ quan quản lý nhà nước.

5. Các thuật ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được giải thích cụ thể tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia (sau viết tắt là Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg) và các văn bản pháp luật có liên quan do các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

Điều 4. Các Phân hệ của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

Các phân hệ (hợp phần) thuộc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau gồm có:

1. Phân hệ quản trị, vận hành Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Phân hệ quản trị, vận hành Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau.



3. Phân hệ quản trị, vận hành dữ liệu điện tử về giải quyết TTHC (Kho dữ liệu điện tử cá nhân) của người dân, doanh nghiệp.

4. Phân hệ quản trị, vận hành hệ thống giám sát, thu thập dữ liệu và đánh giá chất lượng giải quyết TTHC.

5. Phân hệ cung cấp thông tin dịch vụ công tự động công nghệ số, cung cấp các dịch vụ thông minh hỗ trợ giải quyết TTHC.

6. Phân hệ về tích hợp, chia sẻ và các dịch vụ dùng chung: dịch vụ quản lý định danh, chia sẻ dữ liệu chủ, trao đổi dữ liệu, thanh toán điện tử, phân tích dữ liệu.

7. Phân hệ quản trị, vận hành ứng dụng giải quyết TTHC nội bộ cơ quan nhà nước.

8. Phân hệ quản trị, vận hành về hỗ trợ tương tác, giải đáp những vấn đề thường gặp trong giải quyết TTHC (thông qua các ứng dụng tin nhắn SMS, điện thoại, mạng xã hội zalo, hộp thư điện tử).

9. Các Phân hệ khác theo quy định của Văn phòng Chính phủ và Bộ, ngành Trung ương.

Điều 5. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tuân thủ các quy định của pháp luật về thực hiện, thực thi TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan; bảo đảm việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định, lấy người dùng làm trung tâm; các trường thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của tổ chức, cá nhân khi sử dụng.

3. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được kết nối với Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Các dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, do các bộ, ngành triển khai cung cấp trên môi trường mạng phải được tích hợp, công bố công khai và đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh theo quy định tại khoản 4, Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

Điều 6. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Thông tin về TTHC, dịch vụ công trực tuyến, quyết định công bố TTHC và các văn bản pháp luật có liên quan.



2. Thông tin hướng dẫn, hỏi đáp thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến, thực hiện nghĩa vụ tài chính có liên quan.

3. Thông tin về TTHC, dịch vụ công trực tuyến, quy trình giải quyết công việc của cơ quan nhà nước theo quy định của pháp luật được tích hợp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp bộ, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau.

4. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

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

6. Thông tin báo cáo, số liệu, thống kê liên quan đến tình hình giải quyết TTHC, dịch vụ công khác.

7. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử, hướng dẫn của các cơ quan, cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết TTHC; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Cổng Dịch vụ công; thông tin đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ.

8. Thông tin về nhóm dịch vụ thanh toán trực tuyến và nghĩa vụ tài chính dành cho người dân, doanh nghiệp được tích hợp thành danh mục trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

9. Thông tin phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách đối với những lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của cơ quan nhà nước.

10. Thông tin phổ biến, hướng dẫn thực hiện các dịch vụ công được cung cấp bởi các đơn vị sự nghiệp công lập, các tổ chức cung ứng dịch vụ công ích, dịch vụ công thiết yếu khác.

11. Các nhóm thông tin và dịch vụ dành cho công dân, doanh nghiệp được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

12. Các thông tin về phản ánh, kiến nghị, dịch vụ hỗ trợ, hướng dẫn nghiệp vụ và các thông tin khác theo quy định hiện hành.

Điều 7. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên môi trường điện tử không được thực hiện các hành vi bị cấm quy định tại Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005, Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng năm 2015, Điều 8 Luật An ninh mạng năm 2018, Điều 5 Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2018 và các quy định tại các khoản 2, khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Hành vi không được làm của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử:



- a) Cản trở việc lựa chọn phương thức thực hiện TTHC trên môi trường điện tử của tổ chức, cá nhân;
- b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp giấy tờ, tài liệu bằng văn bản giấy để xác minh, kiểm tra đối với các thành phần hồ sơ đã được ký số và ghi nhận tính pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC;
- c) Can thiệp trái phép vào quá trình thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, bao gồm: truyền, thu thập, xử lý, gửi hoặc thông báo kết quả xử lý hồ sơ, giao dịch thanh toán; can thiệp trái phép, làm sai lệch dữ liệu hồ sơ, giao dịch thanh toán, kết quả xử lý TTHC; tiết lộ thông tin, sao chép dữ liệu trái thẩm quyền;
- d) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép danh tính điện tử của tổ chức, cá nhân, cơ quan có thẩm quyền;
- đ) Các hành vi bị cấm khác của pháp luật có liên quan đến hoạt động của cán bộ, công chức, viên chức trên môi trường điện tử.

Chương II

QUY TRÌNH KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH CÀ MAU

Điều 8. Xây dựng quy trình tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cà Mau

1. Việc xây dựng quy trình tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC (quy trình tiếp nhận, giải quyết, theo dõi kết quả giải quyết TTHC) phải bảo đảm thuận lợi cho việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Việc xây dựng quy trình tiếp nhận, giải quyết, theo dõi kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thực hiện theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh về quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng TTHC theo đúng quy định tại khoản 4 Điều 36 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và theo dõi kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phải bảo đảm các bước tối thiểu theo quy định hiện hành để kiểm soát tình trạng giải quyết hồ sơ của từng cơ quan, đơn vị. Các biểu mẫu dùng chung trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ (phiếu tiếp nhận và trả kết quả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, phiếu đề nghị bổ sung hồ sơ và các giấy tờ khác có liên quan) phải được xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để đính kèm hồ sơ khi luân chuyển giải quyết ở nhiều cơ quan, đơn vị khác nhau.

Điều 9. Đăng ký tài khoản

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản giao dịch điện tử tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau hoặc đăng ký, xác thực tài khoản giao



dịch điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 9, Điều 10 của Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg và thực hiện quy định về tài khoản định danh điện tử theo Điều 18 Quyết định số 34/2021/QĐ-TTg ngày 08/11/2021 của Thủ tướng Chính phủ về định danh và xác thực điện tử trên nền tảng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước công dân và Cơ sở dữ liệu quốc gia về xuất nhập cảnh.

2. Tài khoản cán bộ, công chức, viên chức, người lao động sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được tích hợp trên Hệ thống đăng nhập một lần trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống xác thực tập trung tỉnh Cà Mau. Tài khoản do đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau cấp và thu hồi theo quy định.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã đăng ký.

Điều 10. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công, đăng nhập vào địa chỉ Cổng Dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) hoặc địa chỉ Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau (dichvucong.camau.gov.vn) để thao tác thực hiện TTHC trên môi trường điện tử gửi đến cơ quan giải quyết TTHC. Đối với các dịch vụ công trực tuyến của tỉnh chưa cung cấp, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau để thao tác.

2. 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 TTHC trên môi trường điện tử của pháp luật chuyên ngành thì thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ TTHC trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được các cơ quan có thẩm quyền 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.

3. 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 nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận sẽ được Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh lưu trữ vào Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân và sẽ tái sử dụng khi thực hiện các TTHC trong các lần sau đó theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

4. Tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện TTHC theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 11. Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền và nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được phân công tiếp nhận,



giải quyết hồ sơ TTHC ngoài việc thực hiện các quy định trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Điều 17, Điều 18, Điều 19 và Điều 20 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, thực hiện thêm một số nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 12. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân sau khi nộp hồ sơ TTHC, được cơ quan giải quyết TTHC tiếp nhận có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ qua:

- a) Tra cứu trực tuyến trên các hợp phần thuộc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau, qua mã hồ sơ TTHC;
- b) Tra cứu trực tuyến trên ứng dụng (app) Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau;
- c) Tra cứu thông qua mã QR (Quick Response code) được cung cấp cho từng hồ sơ TTHC;
- d) Tra cứu trực tiếp tại Trung tâm Giải quyết TTHC hoặc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC cấp huyện, cấp xã.

2. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

Điều 13. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

Việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; quy định về thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Chương V Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 14. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 20 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Kết quả giải quyết TTHC bản điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Chương III HOẠT ĐỘNG CỦA PHÂN HỆ THÀNH PHẦN CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 15. Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau

1. Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau đáp ứng các yêu cầu sau:



a) Địa chỉ truy cập của Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau là: <https://dichvucong.camau.gov.vn>, với giao diện ngôn ngữ tiếng Việt, sử dụng công nghệ địa chỉ Internet IPv6;

b) Kết nối, tích hợp với Cổng thông tin điện tử của bộ, ngành Trung ương, Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau; Cổng Dịch vụ công quốc gia;

c) Kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số;

d) Kết nối với Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng để giúp cho tổ chức, cá nhân thực hiện ký số thuận tiện, dễ dàng khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

đ) Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin theo các chức năng quy định với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của các Bộ, ngành Trung ương, các cơ quan, đơn vị có cung ứng dịch vụ công theo quy định hiện hành.

2. Xác thực người dùng theo phương thức tích hợp với hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia và biện pháp xác thực theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến và trực tiếp hoặc qua kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Tra cứu thông tin theo các mức độ xác thực:

a) Mức độ không đòi hỏi xác thực: Công khai các thông tin về mã số hồ sơ TTHC và mức độ hoàn thành việc giải quyết TTHC;

b) Mức độ đã được xác thực: Cung cấp thông tin trạng thái giải quyết TTHC; tình hình, kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dùng; các thông tin, hồ sơ điện tử của người dùng đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công.

5. Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC trên giao diện Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh thông qua bộ câu hỏi - trả lời mẫu và thông tin tổng hợp những nội dung hỏi đáp đã thực hiện trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh.

6. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC và kết nối, chia sẻ thông tin với Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

7. Đánh giá việc giải quyết TTHC, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước theo quy định.

8. Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết TTHC từ Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh Cà Mau.

Điều 16. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Danh mục dịch vụ công trực tuyến:



a) Danh mục và thông tin của các dịch vụ công trực tuyến phải được cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, đồng bộ và đăng tải trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau theo quy định hiện hành;

b) Các dịch vụ công trực tuyến được tổ chức, phân loại theo đối tượng sử dụng (tổ chức, cá nhân), theo nhóm dịch vụ (theo chủ đề), theo mức độ và cơ quan thực hiện, được tích hợp và sử dụng công nghệ chuyển đổi số theo dạng tổng đài điện thoại tự động kết nối với Hệ thống cung cấp thông tin dịch vụ công tự động, được định dạng mã QR để thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng;

c) Dịch vụ công trực tuyến khi cung cấp trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau được chuẩn hóa, đồng bộ về mã, tên dịch vụ công trực tuyến; cung cấp biểu mẫu điện tử kèm theo; hướng dẫn quy trình sử dụng cho tổ chức, cá nhân; hướng dẫn quy trình xử lý. Việc chuẩn hóa này được công bố kèm hướng dẫn cho người dùng theo từng dịch vụ công trực tuyến.

2. Các dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Cà Mau do các bộ, ngành triển khai cung cấp trên môi trường mạng phải được tích hợp, công bố công khai và đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Cà Mau theo quy định của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP. Các đơn vị phối hợp với Trung tâm Giải quyết TTHC trong việc tích hợp các dịch vụ công trực tuyến lên Cổng Dịch vụ công trực tuyến theo quy định hiện hành.

3. Quy trình xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo các quy định do Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành.

4. Kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Cà Mau bao gồm Cổng Dịch vụ công trực tuyến và các kênh tương tác:

a) Mạng xã hội Zalo Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau và các mạng xã hội khác do cơ quan nhà nước cho phép cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định hiện hành;

b) Ứng dụng trên thiết bị di động (mobile App DVC CaMau) cung cấp dịch vụ công trực tuyến được triển khai tập trung, thống nhất, dùng chung trên địa bàn tỉnh Cà Mau để cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Điều 17. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến

Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Cà Mau được thực hiện theo quy định tại Điều 17, Điều 18 và Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và quy trình nội bộ theo quy định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau.



Điều 18. Lựa chọn cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Các cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC với triển khai dịch vụ công trực tuyến, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, triển khai tổ chức thực hiện các dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh theo đúng quy định tại Điều 23 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Điều 12 và Điều 15 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 19. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, điền đầy đủ các thông tin theo quy định của TTHC vào mẫu đơn, tờ khai thành phần hồ sơ theo yêu cầu của từng TTHC được chụp hoặc quét (scan) từ bản chính hoặc thực hiện ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử (nếu có yêu cầu ký số) theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Chương IV HOẠT ĐỘNG CỦA PHÂN HỆ THÀNH PHẦN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ TỈNH CÀ MAU

Điều 20. Tổ chức của Phân hệ một cửa điện tử tỉnh Cà Mau

1. Phân hệ một cửa điện tử tỉnh là phân hệ thành phần của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau, có vai trò là một hợp phần thông tin nội bộ, có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp với phân hệ quản lý hồ sơ công việc của Hệ thống quản lý văn bản để thực hiện việc số hóa và đồng bộ kết quả giải quyết TTHC theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

2. Phân hệ một cửa điện tử tỉnh triển khai tại các cơ quan để thực hiện TTHC, được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung, hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu được cài đặt và lưu trữ tập trung.

3. Phân hệ một cửa điện tử tỉnh được vận hành trên môi trường mạng, dữ liệu được liên thông, luân chuyển khép kín từ Bộ phận Một cửa đến các phòng



ban chuyên môn trong hệ thống một cửa điện tử của một cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau.

4. Bộ phận Một cửa của các cơ quan thực hiện TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

5. Các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc nộp trực tuyến trên hệ thống theo quy định của Quy chế này.

6. Phân hệ một cửa điện tử tỉnh có các tiêu chí chức năng, tiêu chí hiệu năng và an toàn thông tin được quy định từ Điều 3 đến Điều 8 và phụ lục V của Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

Điều 21. Tạo lập hồ sơ hành chính điện tử trên Phân hệ Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau

1. Hồ sơ điện tử được tạo lập từ thông tin khai, kết quả xử lý, thông báo được tạo ra, gửi đi, nhận và lưu trữ bằng phương tiện điện tử để thực hiện các TTHC, cụ thể:

- a) Thông tin khai dưới hình thức: Đơn/hồ sơ đăng ký để thực hiện TTHC;
- b) Thông báo trên Hệ thống dịch vụ công trực tuyến: Tiếp nhận (chấp nhận/từ chối/yêu cầu sửa đổi, bổ sung) thông tin khai báo; văn bản xin lỗi của cơ quan;
- c) Biên lai điện tử và hóa đơn điện tử trong quá trình giao dịch trực tuyến;
- d) Kết quả của cơ quan thực hiện và quyết định của cấp có thẩm quyền: Quyết định cấp phép, giấy phép, giấy chứng nhận, xác nhận hoặc kết quả xử lý khác đối với TTHC.

2. Việc tạo lập hồ sơ hành chính điện tử tuân thủ theo quy định tại khoản 2 Điều 7 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 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.

Điều 22. Nguồn hình thành hồ sơ điện tử trên Phân hệ Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau

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

1. Nguồn từ cơ sở dữ liệu tài khoản tổ chức, cá nhân đăng ký được cơ quan nhà nước xác nhận.
2. Nguồn số hóa chủ động từ tổ chức, cá nhân khi tiến hành giao dịch dịch vụ công trực tuyến.
3. Nguồn số hóa tại Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã;



4. Nguồn thông tin được số hóa trong quá trình xử lý hồ sơ tại các cơ quan thực hiện TTHC.
5. Nguồn từ hệ thống thông tin doanh nghiệp được số hóa.
6. Nguồn số hóa trong quá trình công chứng, chứng thực của các tổ chức công chứng, chứng thực.
7. Nguồn số hóa kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan thực hiện TTHC.
8. Nguồn từ Cơ sở dữ liệu quốc gia được liên thông với Hệ thống dịch vụ công trực tuyến.
9. Nguồn hình thành từ giải quyết TTHC trên môi trường mạng theo quy định của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.
10. Nguồn từ hệ thống thông tin khác được Ủy ban nhân dân tỉnh quy định.

Điều 23. Xác thực giá trị pháp lý của hồ sơ điện tử

Hồ sơ điện tử của công dân, tổ chức trong quá trình giao dịch TTHC được tạo lập và xác thực nhằm bảo đảm giá trị pháp lý cho việc sử dụng lại các thành phần hồ sơ (còn giá trị sử dụng theo quy định) đã cung cấp một lần thành công trong các giao dịch trước đó vào các lần giao dịch tiếp theo. Việc tạo lập và xác thực như sau:

1. Nguồn cơ sở dữ liệu tài khoản tổ chức, cá nhân đăng ký được xác nhận giá trị pháp lý sau khi được cơ quan nhà nước xác minh trực tiếp hoặc thông qua Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được liên thông.
2. Nguồn số hóa chủ động từ tổ chức, cá nhân khi tiến hành giao dịch dịch vụ công trực tuyến được công nhận tính pháp lý khi có đính kèm chữ ký số của tổ chức, cá nhân. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân chủ động số hóa không đính kèm chữ ký số, cơ quan thực hiện TTHC dùng làm căn cứ để xử lý TTHC và tiến hành xác minh hồ sơ giấy tại thời điểm trả kết quả.
3. Nguồn số hóa từ Bộ phận Một cửa các cấp được xác nhận tính pháp lý phải đảm bảo các điều kiện sau:
 - a) Thực hiện số hóa thông tin trực tiếp trên phần mềm Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau thông qua tài khoản công vụ;
 - b) Số hóa bởi cán bộ được phân công nhiệm vụ số hóa bằng văn bản phân công của lãnh đạo Bộ phận Một cửa các cấp.
4. Nguồn thông tin được số hóa trong quá trình xử lý hồ sơ tại các cơ quan thực hiện TTHC được khẳng định tính pháp lý khi đáp ứng các trường hợp sau:
 - a) Thực hiện số hóa thông tin trực tiếp trên phần mềm Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau thông qua tài khoản công vụ;
 - b) Trong trường hợp thông tin được nhập trực tiếp từ phần mềm Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau dưới dạng ký tự tại các mẫu điện tử (eform) thì được xem có giá trị trao đổi;



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

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

5. Nguồn liên thông hệ thống thông tin doanh nghiệp được số hóa theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh về vận hành và khai thác hệ thống thông tin doanh nghiệp.

6. Nguồn số hóa trong quá trình công chứng, chứng thực của các tổ chức công chứng, chứng thực theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh về vận hành và khai thác hệ thống thông tin công chứng, chứng thực.

7. Nguồn số hóa kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan thực hiện TTHC được khẳng định tính pháp lý khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

a) Thực hiện số hóa thông tin trực tiếp trên phần mềm Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau thông qua tài khoản công vụ;

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

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

8. Nguồn từ Cơ sở dữ liệu quốc gia được liên thông với Hệ thống dịch vụ công trực tuyến mặc định được khẳng định tính pháp lý.

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

10. Căn cứ vào tình hình thực tế của từng TTHC và tính chất, yêu cầu về quy định ký số xác thực mẫu đơn, mẫu tờ khai mà Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cho phép thực hiện giải pháp xác thực điện tử phù hợp theo quy định tại Điều 7, Điều 8, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ, quy định về nền tảng trao đổi định danh điện tử dưới dạng thông điệp dữ liệu tin nhắn OTP hoặc sử dụng chữ ký số công cộng theo quy định hiện hành. Trường hợp quy định chuyên ngành có yêu cầu hình thức ký số xác thực cụ thể thì áp dụng theo quy định chuyên ngành.

Điều 24. Tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC.

a) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc, kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp;



Quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP;

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ 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 10 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ 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 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP;

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính, 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 tiếp nhận hồ sơ 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 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

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

3. Việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

4. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 3 Điều 21a 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. Tổ chức, cá nhân thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo hướng dẫn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và quy định hiện hành của pháp luật.

Chương V

HOẠT ĐỘNG PHÂN HỆ QUẢN LÝ DỮ LIỆU ĐIỆN TỬ VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 25. Vị trí, chức năng của Phân hệ quản lý dữ liệu điện tử về thủ tục hành chính

1. Phân hệ quản lý dữ liệu điện tử (Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân) là một thành phần thuộc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, có



chức năng là không gian điện tử riêng của tổ chức, cá nhân tại Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau, để hỗ trợ quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được tích hợp, chia sẻ, đồng bộ và kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống khác theo quy định của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Tổ chức, cá nhân có tài khoản để thực hiện các giao dịch trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau thì được cung cấp một tài khoản trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại các Cổng này.

3. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được kết nối, chia sẻ dữ liệu hoặc thiết lập đường dẫn đến Kho dữ liệu điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để quản lý, lưu giữ dữ liệu theo quy định tại khoản 2, Điều 16, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau giúp lưu giữ các thông tin hoặc đường dẫn tới các thông tin:

a) Thông tin cơ bản về doanh nghiệp trên cơ sở cung cấp thông tin từ Cơ sở dữ liệu doanh nghiệp hoặc thông tin cơ bản về công dân trên cơ sở cung cấp thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư khi đã thực hiện được việc kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu này;

b) Các thành phần hồ sơ TTHC đã được tiếp nhận và giải quyết thành công, kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương chủ quản hệ thống.

5. Các thông tin được lưu giữ tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được phân tích tự động, hỗ trợ tổ chức, cá nhân:

a) Tự động điền các thông tin tại các biểu mẫu điện tử đối với các TTHC sử dụng biểu mẫu điện tử tương tác;

b) Hỗ trợ, thông báo, gợi ý việc thực hiện các TTHC liên quan đến người sử dụng phù hợp với nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

6. Việc quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân thực hiện theo các quy định về quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 26. Hủy hiệu lực của kết quả thực hiện thủ tục hành chính điện tử trên Phân hệ quản lý dữ liệu điện tử về thủ tục hành chính

1. Trường hợp kết quả thực hiện thủ tục hành chính bị hủy do hết hiệu lực, cơ quan có thẩm quyền phải đánh dấu, ghi nhận thời điểm, thực hiện hủy hiệu lực kết quả thực hiện thủ tục hành chính điện tử trên các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.



2. Việc hủy hiệu lực kết quả giải quyết TTHC điện tử sẽ thực hiện theo quy định tại Điều 15, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Căn cứ vào kế hoạch hàng năm, đơn vị được giao vận hành Hệ thống thông giải quyết TTHC sẽ tiến hành rà soát và phối hợp với các đơn vị có liên quan để hủy hiệu lực theo quy định.

Điều 27. Yêu cầu hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

1. Hồ sơ thủ tục hành chính điện tử phải đáp ứng yêu cầu quy định tại Điều 9 và khoản 3 Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào của cơ sở dữ liệu hồ sơ TTHC điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử.

Điều 28. Thành phần hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

1. Thành phần hồ sơ TTHC điện tử theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, bao gồm:

a) Tại Bộ phận Một cửa, Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính: Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu hồ sơ thiếu); Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC (nếu hồ sơ không đúng quy định); Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; Sổ theo dõi hồ sơ; Tài liệu khác (nếu có).

b) Tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính (cơ quan có thẩm quyền): Hồ sơ đề nghị và kết quả giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp; Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (nếu có); Tài liệu khác (nếu có).

2. Các thành phần hồ sơ TTHC điện tử được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau và được kết nối liên thông với Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau.

Điều 29. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử

1. Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được 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.

2. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử được lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

3. Việc bảo quản hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử của các cơ quan phải đảm bảo theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 01/2013/NĐ-CP ngày 03/01/2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật lưu trữ và Chương III Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử.



4. Việc kết nối, chia sẻ cơ sở dữ liệu giải quyết TTHC điện tử thực hiện theo quy định tại Nghị định số 47/2020/NĐ-CP.

Điều 30. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy

Việc chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC ra văn bản giấy trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Chương VI

HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC PHÂN HỆ VỀ GIÁM SÁT, TÍCH HỢP, CHIA SẺ DỮ LIỆU, HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ VẬN HÀNH HẠ TẦNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN, CƠ SỞ DỮ LIỆU

Điều 31. Hoạt động của Phân hệ giám sát, thu thập, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

1. Phân hệ giám sát, thu thập, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC là phân hệ thực hiện chức năng giám sát, thu thập dữ liệu (thông tin và hình ảnh) để nắm bắt kịp thời thực trạng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa cơ quan hành chính nhà nước các cấp, để quy trình TTHC được thuận tiện, công khai, minh bạch, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ đối với người dân, doanh nghiệp.

2. Hệ thống giám sát Bộ phận Một cửa được thực hiện thông qua thiết bị của Hệ thống giám sát - đánh giá tại Bộ phận Một cửa (hoạt động trong giờ hành chính): Phân hệ thu thập, đánh giá chất lượng TTHC; đường truyền internet, Hệ thống ghi hình ảnh (Camera tại Bộ phận Một cửa), các thiết bị đo lường sự hài lòng của người dân.

3. Phân hệ giám sát, thu thập, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC được đơn vị vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC vận hành theo các tiêu chí, tiêu chuẩn, quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông (về kết nối Hệ thống thu thập, đánh giá mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến); quy định của Văn phòng Chính phủ (về kết nối cung cấp thông tin, dữ liệu phục vụ, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; về đánh giá chất lượng dịch vụ công theo thời gian thực).

Điều 32. Phân hệ điều hành thông tin dịch vụ công tự động công nghệ số và hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính

1. Phân hệ điều hành thông tin dịch vụ công tự động công nghệ số và hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu là hợp phân quản lý các ứng dụng và hạ tầng công nghệ thông tin, công nghệ số, các nền tảng dữ liệu phục vụ cho công tác giải quyết TTHC theo mô hình tổng thể kết nối triển khai Quyết định số



06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng cơ sở dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 -2025, tầm nhìn đến năm 2030 (sau đây viết tắt là Đề án 06).

2. Phân hệ điều hành thông tin dịch vụ công tự động công nghệ số và hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu được quản lý, vận hành theo tiêu chí, tiêu chuẩn của Bộ Thông tin và Truyền thông về hướng dẫn kỹ thuật các thành phần công nghệ thông tin thiết yếu cần thiết, yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật, yêu cầu về bảo đảm an toàn, an ninh mạng và áp dụng các tiêu chuẩn định mức triển khai Đề án 06.

Điều 33. Hoạt động của phân hệ hỗ trợ, cung cấp thông tin dịch vụ công và các phân hệ khác thuộc hệ thống

1. Đối với phân hệ hỗ trợ, cung cấp thông tin dịch vụ công:

a) Phân hệ hỗ trợ và cung cấp thông tin dịch vụ công là một Phân hệ thuộc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thực hiện vai trò vai trò cung cấp, đăng tải thông tin trên môi trường mạng Internet, liên kết các kênh thông tin điện tử, thông tin đa phương tiện với các cơ quan, đơn vị, tổ chức; tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC;

b) Hợp phần gồm có các thành phần giao tiếp bên ngoài (Front-end) có chức năng tương tác bên ngoài (cung cấp thông tin chung; tiếp nhận thông tin và trả lời hỏi - đáp, phản ánh, kiến nghị; thiết lập giao tiếp với các ứng dụng dịch vụ công trực tuyến; liên kết thông tin với các cổng, hệ thống thông tin thành viên và các kênh thông tin); thành phần xử lý bên trong (Back-end) có chức năng thực hiện nghiệp vụ bên trong (thực hiện tiếp nhận, xử lý và xuất bản nội dung thông tin và dịch vụ công trực tuyến ra thành phần giao tiếp bên ngoài; tích hợp các ứng dụng dùng chung);

c) Hợp phần sử dụng các địa chỉ: Trên môi trường mạng internet <https://trungtamhanhchinh.camau.gov.vn>; Zalo: Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau; trên App Store địa chỉ: DVC CaMau; trên hệ thống điện thoại hỗ trợ thông minh tự động đầu số viễn thông 19009496, trên đầu số điện thoại trả lời trực tiếp 1022 và các đầu số hỗ trợ kỹ thuật 0290 (2220066 - 2220077).

2. Đối với hoạt động của các phân hệ phục vụ nhiệm vụ tích hợp, chia sẻ dữ liệu; phân hệ quản lý TTHC nội bộ; các phân hệ và các ứng dụng và hạ tầng công nghệ thông tin, công nghệ số, các nền tảng dữ liệu phục vụ hệ sinh thái kết nối, chia sẻ sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo Đề án 06; các phân hệ khác theo quy định. Thực hiện công tác quản trị, vận hành theo văn bản hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Công an, Văn phòng Chính phủ và các bộ, ngành Trung ương.



Chương VII

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH CÀ MAU

Điều 34. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị tham gia Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính bắt buộc phải xử lý toàn bộ quy trình trên các phân hệ tương ứng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (Hệ thống), có trách nhiệm chỉ đạo công chức, viên chức ứng dụng Hệ thống vào quá trình giải quyết TTHC; thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ TTHC tại cơ quan, đơn vị mình thông qua Hệ thống, nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh.

2. Đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, TTHC xử lý trên phần mềm riêng, TTHC các đơn vị sự nghiệp công lập; TTHC công ích phục vụ người dân và doanh nghiệp thì thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp với đơn vị vận hành, triển khai các giải pháp kỹ thuật để tích hợp, công bố công khai và đồng bộ thông tin theo quy định tại khoản 4, Điều 12, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

3. Các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi và kiểm tra tình hình thực hiện, đảm bảo thông tin cung cấp trên Hệ thống kịp thời, chính xác.

4. Đảm bảo 100% TTHC (thuộc đối tượng phải xử lý trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định của Quy chế này) được xử lý trên Hệ thống và có quy trình xử lý phù hợp với quy định hiện hành. Trong trường hợp xảy ra sự cố của Hệ thống, làm Hệ thống ngưng hoạt động, phải chủ động liên hệ với đơn vị được giao vận hành để được hỗ trợ và xử lý kịp thời.

5. Khi tiếp nhận hồ sơ TTHC có cung ứng dịch vụ công trực tuyến toàn trình (hoặc cung ứng dịch vụ công trực tuyến một phần) nhưng dịch vụ công đó cho phép tiến trình nộp hồ sơ được thực hiện trực tuyến qua mạng, Bộ phận Một cửa có trách nhiệm phải tiến hành tiếp nhận và phản hồi ngay thông tin tiếp nhận hồ sơ theo quy định, để tổ chức, cá nhân biết được tình trạng hồ sơ đã được tiếp nhận và tiến hành xử lý hồ sơ theo quy định; đồng thời, tiến hành luân chuyển, giải quyết hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống theo quy trình giải quyết TTHC.

6. Việc tiếp nhận hồ sơ TTHC phải căn cứ trên cơ sở TTHC được cấp có thẩm quyền công bố (được cập nhật trên Cơ sở dữ liệu của Hệ thống). Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ không được yêu cầu thêm bất kỳ thành phần hồ sơ nào ngoài thành phần đã công bố. Tất cả TTHC phải được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa phải được cập nhật và tồn tại mã số hồ sơ trên cơ sở dữ liệu



của Hệ thống (trừ trường hợp TTHC được xử lý trên hệ thống phần mềm chuyên dùng riêng).

7. Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn việc sử dụng Hệ thống, quy trình TTHC để tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng Hệ thống đạt hiệu quả.

8. Mỗi cơ quan, đơn vị phân công một cán bộ kỹ thuật thực hiện việc quản lý các tài khoản đăng nhập vào Hệ thống của công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị mình.

9. Mỗi cơ quan, đơn vị phân công cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC thường xuyên rà soát các quy trình TTHC, chịu trách nhiệm phối hợp với cán bộ kỹ thuật, cán bộ phụ trách quản trị mạng để cập nhật, sửa đổi, bổ sung các quy trình TTHC khi có sự thay đổi, điều chỉnh.

10. Công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng Hệ thống theo tài khoản được cấp để giải quyết công việc được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ giữa hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống (tránh tình trạng hồ sơ giấy đã trả kết quả cho người nhận nhưng trên Hệ thống vẫn báo trễ hạn hoặc chưa xử lý); có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin của Hệ thống.

Điều 35. Trách nhiệm của đơn vị quản trị, vận hành Hệ thống

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung về kỹ thuật công nghệ thông tin của Hệ thống; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan đảm bảo Hệ thống hoạt động ổn định, liên tục; thường xuyên theo dõi, kiểm tra việc sử dụng.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Quy chế này. Đồng thời, đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn việc sử dụng, vận hành Hệ thống để tổ chức, cá nhân biết khai thác và thực hiện.

3. Chủ trì xây dựng kế hoạch, tổ chức triển khai bảo trì vận hành, nâng cấp Hệ thống và hạ tầng kỹ thuật liên quan; tổng hợp những khó khăn, vướng mắc và đề xuất nâng cấp, chỉnh sửa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

4. Hỗ trợ kỹ thuật đối với các cơ quan hành chính nhà nước trong việc sử dụng Hệ thống để phục vụ tổ chức, cá nhân. Thường xuyên theo dõi và kiểm tra tính chính xác của số liệu tích hợp thống kê tình hình xử lý hồ sơ TTHC của Hệ thống.

5. Bảo đảm vận hành thông suốt kết nối với phân hệ quản lý hồ sơ công việc của Hệ thống quản lý văn bản để thực hiện việc số hóa và đồng bộ kết quả giải quyết TTHC theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ; tích hợp, kết nối các phần mềm quản lý chuyên ngành với Hệ thống qua trực kết nối, chia sẻ dữ liệu của tỉnh.

6. Trường hợp Hệ thống xảy ra sự cố phải ngưng hoạt động, kịp thời thông tin, báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp khắc phục sự cố.

7. Tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn kiến thức về chuyên môn nghiệp



vụ để bảo đảm hoạt động cung cấp thông tin trên các kênh tương tác của Hệ thống và dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng được thông suốt, chính xác, kịp thời, hiệu quả.

8. Định kỳ thực hiện việc rà soát, đánh giá các phân hệ trên Hệ thống để thực hiện các nghiệp vụ, nhằm bảo đảm tính hiệu lực của hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, bổ sung làm giàu dữ liệu số hóa TTHC theo Nghị định 45/2020/NĐ-CP, phát huy tối đa hiệu quả của các phân hệ trong Hệ thống.

9. Định kỳ vào thời điểm ngày 31 tháng 12 hàng năm, trên cơ sở quá trình tổ chức thực hiện TTHC và cập nhật dữ liệu về TTHC, Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh có trách nhiệm rà soát và thực hiện hệ thống hóa dữ liệu về TTHC.

Chương VIII **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 36. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

a) Chủ trì thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết TTHC của các cơ quan trên địa bàn tỉnh;

b) Chủ trì xây dựng bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các TTHC và công khai trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

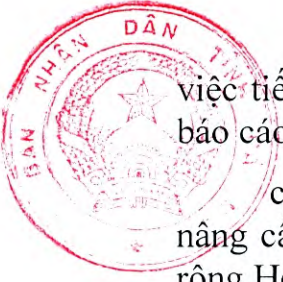
c) Tiếp nhận và trả lời ý kiến trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

d) Chỉ đạo và giao Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện các nhiệm vụ được quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6, 7 Điều 34 và Điều 35 của Quy chế này.

2. Sở Thông tin và Truyền thông.

a) Chịu trách nhiệm quản lý chung trong công tác quản lý nhà nước theo chuyên ngành đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan bảo đảm hạ tầng máy chủ, lưu trữ dữ liệu, đường truyền và các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh;

b) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổng hợp khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện



việc tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đề báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, cho ý kiến chỉ đạo;

c) Hàng năm, căn cứ vào nhu cầu thực tế, nghiên cứu và đề xuất đầu tư, nâng cấp Hệ thống và hạ tầng kỹ thuật liên quan đến công tác triển khai, nhân rộng Hệ thống, nhằm phục vụ có hiệu quả công tác cải cách hành chính của tỉnh;

d) Phối hợp với Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo kết nối, tích hợp Hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc của các cơ quan nhà nước, các phần mềm quản lý chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh qua trục kết nối, chia sẻ dữ liệu của tỉnh.

3. Sở Tài chính.

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí trong dự toán hàng năm để duy trì hoạt động của Hệ thống, bảo đảm vận hành ổn định và có hiệu quả theo quy định tại Điều 20, Điều 21 và Điều 22 của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

4. Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

a) Đảm bảo nguồn nhân lực vận hành và quản trị kỹ thuật theo quy định tại Điều 18, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và các quy định hiện hành về hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

b) Thực hiện lập, quản lý và sử dụng kinh phí bảo đảm cho việc thực hiện duy trì, phát triển, bảo đảm cơ sở hạ tầng và an toàn thông tin, hoạt động tạo lập, cung cấp thông tin theo quy định của Điều 20, Điều 21, Điều 22 và Điều 23 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và các quy định hiện hành về hoạt động cung ứng dịch vụ công trên các phân hệ thuộc Hệ thống;

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm các tiêu chuẩn kỹ thuật, bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật, an toàn an ninh mạng đối với Hệ thống và Bộ phận Một cửa theo quy định của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn của các bộ, ngành Trung ương, cơ quan có thẩm quyền;

d) Hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật, tập huấn, triển khai việc cung cấp, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh cho các cơ quan thực hiện TTHC;

đ) Phối hợp với các cơ quan báo chí, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh tăng cường thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng;

e) Thường xuyên theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo đúng quy định của pháp luật và quy định tại Quy chế này.

5. Công an tỉnh.

Phối hợp với Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính và các đơn vị có liên quan cấu hình, cấp quyền khai thác dịch vụ xác thực thông tin trong Cơ sở



dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ xử lý TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

6. Trách nhiệm chung của các cơ quan, đơn vị.

a) Chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả Quy chế này tại cơ quan, đơn vị mình. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh) trong công tác quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống;

b) Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ TTHC tại cơ quan, đơn vị mình; kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh;

c) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh) thường xuyên rà soát, cập nhật, sửa đổi, bổ sung quy trình giải quyết TTHC trên Hệ thống đảm bảo phục vụ tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng có hiệu quả;

d) Quản lý và bảo vệ thông tin của tổ chức, cá nhân bao gồm: Thông tin tài khoản đăng ký, thông tin hồ sơ; chỉ được phép cung cấp, chia sẻ cho bên thứ 3 có thẩm quyền trong trường hợp pháp luật có quy định hoặc có sự đồng ý của tổ chức, cá nhân đó.

Điều 37. Chế độ thông tin báo cáo

1. Chế độ thông tin báo cáo việc xử lý hồ sơ trên Hệ thống, thực hiện theo quy định về chế độ báo cáo định kỳ của Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình thực hiện Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (giao Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh) có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau tổng hợp báo cáo theo quy định.

Điều 38. Sửa đổi, bổ sung

1. Những nội dung không được quy định tại Quy chế này về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; về thực thi giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; về thanh toán trực tuyến và những nội dung liên quan đến công tác giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định của Chính phủ và quy định của các Bộ, ngành Trung ương. Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn tại văn bản này có sửa đổi, bổ sung, thay thế thì áp dụng theo văn bản quy phạm pháp luật được sửa đổi, bổ sung, thay thế.

2. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh có chuyên mục thông tin dịch vụ để cập nhật đầy đủ, kịp thời danh mục văn bản quy định về các nội dung được nêu tại khoản 1 Điều này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những nội dung mới; yêu cầu các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Văn



phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh) đề tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét cho ý kiến chỉ đạo hoặc quyết định sửa đổi, bổ sung Quy chế phù hợp với tình hình thực tế và quy định của pháp luật hiện hành./.