

Số: 1516/QĐ-UBND

Kiên Giang, ngày 04 tháng 7 năm 2016

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống  
một cửa điện tử tại các cơ quan hành chính nhà nước  
trên địa bàn tỉnh Kiên Giang**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KIÊN GIANG**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

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 quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;


Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Xét Tờ trình số 279/TTr-SNV ngày 16 tháng 6 năm 2016 của Sở Nội vụ về đề nghị ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kiên Giang,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc (Thủ trưởng) các sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ (A, B), Bộ TT&TT;
- TT. TU, TT. HĐND tỉnh;
- CT và các PCT. UBND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh Kiên Giang;
- Các sở, ban ngành, đoàn thể cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Công báo tỉnh;
- LĐVP, P. VHXX;
- Lưu: VT, ltram (01b).

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**  
  
**Mai Văn Huỳnh**

**QUY CHẾ**

**Quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử  
tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kiên Giang**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1516/QĐ-UBND  
ngày 04 tháng 7 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang)*

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định một số nội dung về quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kiên Giang (sau đây gọi tắt hệ thống một cửa điện tử).

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này được áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kiên Giang đã được triển khai hệ thống một cửa điện tử; các tổ chức, cá nhân tham gia vận hành, khai thác, sử dụng thông tin trên hệ thống một cửa điện tử.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

**1. Chính quyền điện tử:**

Là việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông để các cơ quan của chính quyền trung ương và địa phương làm việc có hiệu lực, hiệu quả và minh bạch. Hệ thống thông tin chính quyền điện tử bao gồm: Hệ thống thông tin điện tử liên thông giữa các cơ quan nhà nước và hệ thống một cửa điện tử phục vụ người dân và doanh nghiệp.

**2. Hệ thống một cửa điện tử:**

Là hệ thống thông tin bao gồm phần mềm một cửa điện tử, hệ thống tra cứu trực tuyến tình trạng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), các trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền phục vụ triển khai, sử dụng, vận hành phần mềm một cửa điện tử tại các cơ quan đơn vị trên địa bàn tỉnh.

**3. Phần mềm một cửa điện tử:**

Là một ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau theo cơ chế một cửa quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa

phương và Quyết định số 09/2016/QĐ-UBND ngày 18 tháng 02 năm 2016 về việc ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

4. Hệ thống tra cứu trực tuyến tình trạng giải quyết thủ tục hành chính:

Là hệ thống thông tin phục vụ việc tra cứu thông tin về tình trạng giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp; đồng thời phục vụ công tác theo dõi, chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan thông qua trang thông tin một cửa điện tử, máy tra cứu hồ sơ (kiosk), phần mềm tra cứu hồ sơ qua tin nhắn (SMS) điện thoại hoặc các hình thức phù hợp khác.

5. Tích hợp dịch vụ công trực tuyến:

Là việc tích hợp hệ thống một cửa điện tử từ các đơn vị trực thuộc vào cổng dịch vụ công địa phương, đồng thời tích hợp vào cổng dịch vụ công quốc gia, giúp cho việc tra cứu thông tin hồ sơ một cách công khai.

6. Tài khoản:

Mỗi công chức, viên chức tham gia xử lý, vận hành phần mềm một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị 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 phần mềm.

## **Chương II**

### **HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 4. Các yêu cầu chung của hệ thống một cửa điện tử**

1. Địa chỉ cổng thông tin dịch vụ hành chính công tỉnh Kiên Giang <http://dichvucong.kiengiang.gov.vn>.

2. Tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại cổng thông tin điện tử tại địa chỉ: <http://tracuudvc.kiengiang.gov.vn>.

3. Hệ thống một cửa điện tử phải được liên kết hoặc tích hợp với cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

4. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa điện tử phải đúng theo quy định tại Điều 6 và Điều 7 của Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương ban hành kèm theo Quyết định số 09/2016/QĐ-UBND ngày 18 tháng 02 năm 2016 về việc ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

5. Diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải đảm bảo theo quy định tại Điều 12 của quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kiên Giang ban hành kèm theo Quyết định số 09/2016/QĐ-UBND ngày 18 tháng 02 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

## **Điều 5. Tổ chức hệ thống một cửa điện tử**

1. Hệ thống một cửa điện tử triển khai tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kiên Giang được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung, hệ thống phần mềm và cơ sở dữ liệu được cài đặt và lưu trữ tại Trung tâm tích hợp dữ liệu do Sở Thông tin và Truyền thông quản lý.

2. Hệ thống một cửa điện tử tỉnh Kiên Giang được vận hành trên môi trường mạng, dữ liệu được liên thông, luân chuyển khép kín từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đến bộ phận chuyên môn, từ bộ phận chuyên môn đến lãnh đạo đơn vị trong hệ thống một cửa điện tử của một cơ quan hành chính nhà nước.

3. Tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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.

## **Điều 6. Hệ thống tra cứu trực tuyến**

1. Hệ thống tra cứu trực tuyến tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính của tỉnh bao gồm:

- Trang tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính tại địa chỉ: <http://tracuudvc.kiengiang.gov.vn>.
- Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn điện thoại (SMS).
- Cổng/trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị.

2. Tất cả thông tin về tình trạng giải quyết TTHC trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến từ các cơ quan, đơn vị vận hành hệ thống một cửa điện tử.

3. Tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hành chính bằng cách nhập mã số hồ sơ (*in sẵn trên biên nhận hồ sơ*) vào trang tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ hành chính hoặc nhắn tin (SMS) theo cú pháp: "TRACUU <mã số hồ sơ>" gửi đến tổng đài 8083.

## **Điều 7. Nâng cấp, mở rộng hệ thống một cửa điện tử**

1. Các phần mềm phục vụ công tác chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông khi đầu tư xây dựng mới, bắt buộc phải đảm bảo khả năng tích hợp với hệ thống một cửa điện tử đã triển khai. Đồng thời, đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ cho việc tra cứu, thống kê.

2. Các cơ quan, đơn vị có nhu cầu nâng cấp, mở rộng hệ thống một cửa điện tử ngoài các chức năng của hệ thống đã triển khai thì phải có ý kiến thẩm định kỹ thuật của Sở Thông tin và Truyền thông.

3. Các thiết bị phục vụ ứng dụng hệ thống một cửa điện tử khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo chất lượng và tương thích với hệ thống một cửa điện tử đã đầu tư nhằm khai thác các tính năng sẵn có của hệ thống.

### **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA CÁC TỔ CHỨC CÁ NHÂN, ĐƠN VỊ TRONG SỬ DỤNG HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

### **Điều 8. Các cơ quan đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả**

1. Đảm bảo 100% TTHC được tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của các tổ chức, các nhân và doanh nghiệp được tiếp nhận xử lý, trả kết quả và cung cấp tình trạng giải quyết TTHC thông qua hệ thống một cửa điện tử.

2. Căn cứ vào Quy chế này, các quy định có liên quan và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị xây dựng quy chế quản lý, vận hành hệ thống một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị mình, đảm bảo vận hành liên tục và thông suốt.

3. Liên kết hoặc tích hợp hệ thống một cửa điện tử lên cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (có tính năng tra cứu hồ sơ một cửa điện tử, số điện thoại của hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn SMS, các thông tin khác có liên quan và hướng dẫn sử dụng, khai thác trên các phương tiện thông tin đại chúng).

### **Điều 9. Các cơ quan, đơn vị quản lý, sử dụng hệ thống một cửa điện tử**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo công chức, viên chức ứng dụng phần mềm một cửa điện tử vào xử lý công việc, thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị thông qua hệ thống một cửa điện tử, nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

2. Công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng hệ thống một cửa điện tử theo tài khoản được cấp để giải quyết TTHC theo nhiệm vụ được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên phần mềm đúng quy trình giải quyết TTHC không bị chậm trễ, tránh tình trạng kết quả giải quyết TTHC đã trả cho người nhận nhưng chưa cập nhật vào hệ thống; quản lý tốt tài khoản của mình và các thông tin của hệ thống, đồng thời bảo mật thông tin, chống lộ thông tin bí mật nhà nước .

3. Công chức phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm sử dụng phần mềm một cửa điện tử trong việc tiếp nhận và trả kết quả cho công dân, tổ chức đối với tất cả các hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông và chuyển xử lý theo quy trình.

4. Công chức phụ trách quản trị mạng của đơn vị có trách nhiệm tạo mới và phân quyền cho người sử dụng tham gia hệ thống một cửa điện tử, theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Đảm bảo hệ thống một cửa điện tử tại đơn vị vận hành thông suốt, liên tục; hướng dẫn công chức, viên chức sử dụng hiệu quả hệ thống một cửa điện tử.

5. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, vận hành hệ thống một cửa điện tử, khắc phục sự cố (nếu có).

## **Điều 10. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc chỉ đạo quản lý, vận hành, khai thác hệ thống một cửa điện tử đảm bảo hoạt động ổn định và an toàn.
2. Tham mưu việc chấp hành thực hiện xử lý hồ sơ hành chính các lĩnh vực đã được triển khai trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử.

## **Điều 11. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Quản lý chung hệ thống một cửa điện tử trên địa bàn tỉnh, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo đường truyền kết nối thông suốt, hỗ trợ kỹ thuật (hướng dẫn sử dụng, sửa chữa hỏng hóc...) phục vụ tốt việc vận hành hệ thống một cửa điện tử. Lập danh sách công chức phụ trách công nghệ thông tin làm đầu mối giải quyết sự cố tại các cơ quan, đơn vị được trang bị hệ thống một cửa điện tử.
2. Tổ chức chỉ đạo tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên cổng thông tin điện tử về hệ thống một cửa điện tử.
3. Xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp phần mềm và hạ tầng kỹ thuật liên quan đến công tác triển khai, nhân rộng phần mềm cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.
4. Xây dựng hoàn chỉnh hệ thống tra cứu hồ sơ điện tử để quản lý việc nhận, giải quyết các thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tại địa chỉ: <http://tracuu.kiengiangportal.gov.vn>.

## **Điều 12. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

1. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đơn đốc, hướng dẫn các cơ quan triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên hệ thống một cửa điện tử đã được trang bị.
2. Đưa nội dung ứng dụng hệ thống một cửa điện tử vào các tiêu chí về cải cách hành chính và thi đua - khen thưởng trên địa bàn tỉnh.
3. Xây dựng hoàn chỉnh hệ thống tra cứu hồ sơ điện tử để quản lý việc nhận, giải quyết các thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tại địa chỉ: (<http://tracuudvc.kiengiang.gov.vn>) để đánh giá tỷ lệ giải quyết TTHC đúng hẹn, trễ hẹn.

## **Điều 13. Trách nhiệm của Sở Tư pháp**

- Cập nhật đầy đủ bộ thủ tục hành chính đã được công bố;
- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc công khai thủ tục hành chính đã được công bố trên hệ thống một cửa điện tử của các cơ quan, đơn vị;
- Cùng với Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ rà soát các mẫu, biểu và các thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử của tỉnh.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ**

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị cập nhật các thay đổi của thủ tục hành chính, văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến việc xử lý công việc vào hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001, giúp việc thực hiện thủ tục hành chính thông qua hệ thống một cửa điện tử được rành mạch và thống nhất.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai áp dụng hệ thống ISO điện tử trong các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh, nhằm tạo ra một phương pháp làm việc khoa học, mang tính hệ thống, đơn giản hóa các biểu mẫu và tăng cường năng lực kiểm soát thông qua hình thức tra cứu báo cáo điện tử, hiệu lực của hệ thống quản lý được nâng cao.

#### **Điều 15. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Hàng năm, trên cơ sở xây dựng dự toán của các cơ quan, đơn vị quản lý, vận hành, sử dụng hệ thống một cửa điện tử và khả năng cân đối ngân sách, Sở Tài chính tổng hợp, thẩm định trình Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí trong dự toán giao đầu năm theo quy định của pháp luật để duy trì hoạt động một cửa điện tử tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

#### **Điều 16. Trách nhiệm của các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan**

1. Chấp hành các quy định của pháp luật, quy chế về đảm bảo an toàn, an ninh thông tin trong hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ quan, đơn vị quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kiên Giang, hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông, các quy định có liên quan trong Quy chế này.

2. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc sử dụng hệ thống một cửa điện tử của công chức, viên chức trong đơn vị mình, đảm bảo cho hệ thống vận hành liên tục, thông suốt.

3. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá việc thực hiện đúng quy trình sử dụng và tình hình giải quyết TTHC thông qua phần mềm một cửa điện tử của đơn vị mình đảm bảo xử lý đúng thời hạn quy định.

4. Khi phần mềm một cửa điện tử gặp sự cố phải báo ngay với Sở Thông tin và Truyền thông để kịp thời khắc phục, xử lý.

### **Chương IV**

#### **CHẾ ĐỘ KIỂM TRA, BÁO CÁO VÀ THI ĐUA KHEN THƯỞNG**

#### **Điều 17. Chế độ kiểm tra, báo cáo**

1. Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm tra định kỳ và đột xuất tình hình sử dụng hệ thống một cửa điện tử tại các cơ quan, đơn vị.

2. Các cơ quan, đơn vị đã triển khai hệ thống một cửa điện tử, một cửa liên thông điện tử phải thực hiện báo cáo định kỳ 03 tháng một lần và đột xuất theo yêu

câu của Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông về tình hình sử dụng, khai thác hệ thống.


#### **Điều 18. Thi đua khen thưởng**

1. Các tổ chức, đơn vị, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này được xét khen thưởng theo quy định.

2. Mọi hành vi vi phạm các điều khoản trong Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật theo quy định.

### **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 19.** Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai, theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra thực hiện Quy chế này và định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh việc quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

**Điều 20.** Giám đốc (Thủ trưởng) các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện Quy chế này tại đơn vị mình. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về Sở Nội vụ để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định. 

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Mai Văn Huỳnh**

