

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH HẬU GIANG**

Số: /QĐ-UBND

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

Hậu Giang, ngày tháng 11 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động Cổng dịch vụ công  
và Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh Hậu Giang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẬU GIANG**

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

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

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

*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 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 về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*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 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 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 Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT quy định các tiêu chí thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật trong xây dựng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh;*

*Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động Công dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh Hậu Giang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2089/QĐ-UBND ngày 02 tháng 12 năm 2019 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành Công dịch vụ công trực tuyến tỉnh Hậu Giang.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc sở, Thủ trưởng cơ quan, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
  - Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
  - Bộ Thông tin và Truyền thông;
  - TT: TU, HĐND, UBND tỉnh;
  - Lưu: VT, NC.HQ
- E:\2020\7.STT\1.PM\ĐVC\QC\1.QĐ.doc

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đông Văn Thanh**

**QUY CHẾ**  
**Hoạt động Cổng dịch vụ công và**  
**Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh Hậu Giang**  
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 11 năm 2020  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về hoạt động của Cổng dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh Hậu Giang (gọi chung là Hệ thống).

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này được áp dụng đối với các sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh (sau đây viết tắt là cơ quan giải quyết thủ tục hành chính); các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp có liên quan tham gia quản lý, vận hành, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh Hậu Giang.

**Điều 3. Nguyên tắc hoạt động Cổng dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử**

1. Cổng dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử được xây dựng, triển khai và quản lý tập trung, thống nhất.

2. Vận hành liên tục, ổn định nhằm phục vụ tốt cho hoạt động của các cơ quan nhà nước, nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp.

3. Toàn bộ hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và dịch vụ công trực tuyến của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh phải được tiếp nhận, luân chuyển, xử lý và trả kết quả qua Hệ thống.

4. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc các lĩnh vực trên hệ thống để triển khai thực hiện; công khai, minh bạch tình trạng, tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của từng đơn vị cụ thể lên hệ thống.

5. Phải tuân thủ các quy định của pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, đảm bảo an toàn thông tin; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

## **Chương II** **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG** **CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

### **Điều 4. Các yêu cầu chung của Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử**

1. Công dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử phải bảo đảm tuân thủ khung Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Hậu Giang đã được ban hành.

2. Phải bảo đảm có các tính năng thực hiện quy trình cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại các Điều 16, 17, 18, 19, 20, 22 và các yêu cầu về xây dựng Công dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh tại Điều 25 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.

3. Bố trí trang thiết bị công nghệ thông tin tại Bộ phận Một cửa để vận hành Hệ thống phải phù hợp theo quy định tại Điều 13 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.

4. Phải bảo đảm cho các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại các Điều 18, 19 và 20 của 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; đồng thời, phải bám sát lộ trình và yêu cầu triển khai dịch vụ công trực tuyến do Thủ tướng Chính phủ quyết định công bố hàng năm.

5. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải đảm bảo đúng theo quy định tại 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, cổng thông tin điện tử, cổng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước.

6. Phải bảo đảm có các tiêu chí theo quy định tại Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT quy định các tiêu chí thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật trong xây dựng Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

## **Điều 5. Tổ chức triển khai Công dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử**

1. Công dịch vụ công trực tuyến tỉnh Hậu Giang được triển khai sử dụng cho tổ chức, cá nhân tại địa chỉ: <https://dichvucong.haugiang.gov.vn>. Để sử dụng hệ thống này, tổ chức, cá nhân phải đăng ký tài khoản trên Công Dịch vụ công Quốc gia.

2. Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh Hậu Giang được triển khai sử dụng cho cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh tại địa chỉ: <https://motcua.haugiang.gov.vn>. Để sử dụng hệ thống này, cán bộ, công chức, viên chức phải đăng ký tài khoản thư điện tử công vụ của tỉnh và được cấp quyền truy cập theo từng chức năng cụ thể.

3. Công dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử là một hệ thống thông tin thống nhất, triển khai theo mô hình quản lý tập trung; hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu được cài đặt và lưu trữ tập trung tại Trung tâm dữ liệu của tỉnh, được vận hành trên môi trường Internet; dữ liệu được liên thông, luân chuyển khép kín từ Bộ phận Một cửa đến các phòng, ban chuyên môn của một cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau.

3. Các cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức tham gia tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính phải nghiêm túc sử dụng hệ thống; cập nhật đầy đủ, kịp thời tất cả các hồ sơ, thông tin hồ sơ, tiến trình xử lý để công khai, minh bạch quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có thể nộp hồ sơ trực tiếp tại các bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc nộp trực tuyến qua Hệ thống đối với các dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4 hoặc nộp qua đường bưu chính đối với các dịch vụ có tiếp nhận qua bưu chính nhưng tất cả phải được cập nhật thông tin hồ sơ đầy đủ, tình trạng giải quyết hồ sơ lên Hệ thống này.

5. Đối với những thủ tục hành chính thực hiện trên Công dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành Trung ương, thì áp dụng theo quy chế hoạt động Công dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành đó.

## **Điều 6. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, trả kết quả và thanh toán phí, lệ phí**

1. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3:

a) Biểu mẫu điện tử tương tác (e-form) của mẫu đơn, tờ khai đã được điền đầy đủ thông tin, giấy tờ kèm theo được quét (scan) từ bản chính hoặc bản gốc gửi đính kèm với hồ sơ dịch vụ công cần thực hiện.

b) Khi đến Bộ phận Một cửa nhận kết quả, tổ chức, cá nhân phải xuất trình toàn bộ hồ sơ gốc (bản chính) cho cán bộ Bộ phận Một cửa để đối chiếu với bản điện tử đã nộp trực tuyến (nếu bản điện tử chưa được chứng thực điện tử), lưu hồ sơ và trả kết quả. Trường hợp hồ sơ gốc không đúng quy định với hồ sơ nộp trực tuyến thì cán bộ Bộ phận Một cửa sẽ lập hồ sơ hủy kết quả giải quyết theo quy định.

c) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) tại Bộ phận Một cửa hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

d) Kết quả có thể trả trực tiếp, trực tuyến hoặc gửi qua đường bưu điện.

2. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4:

a) Biểu mẫu điện tử tương tác (e-form) của mẫu đơn, tờ khai đã được điền đầy đủ thông tin, giấy tờ kèm theo được quét (scan) từ bản chính hoặc bản gốc gửi đính kèm với hồ sơ dịch vụ công cần thực hiện.

b) Thanh toán phí, lệ phí được thực hiện trực tuyến theo hướng dẫn trên Hệ thống.

c) Trong trường hợp thủ tục hành chính có yêu cầu nộp bản gốc của hồ sơ thì tổ chức, cá nhân có thể chuyển bản gốc hồ sơ đến Bộ phận Một cửa bằng đường bưu điện hoặc gửi bản điện tử được chứng thực điện tử theo yêu cầu đề cơ quan xử lý hồ sơ để đối chiếu, kiểm tra thành phần hồ sơ theo quy định.

d) Kết quả có thể trả trực tiếp, trực tuyến hoặc gửi qua đường bưu điện.

### **Điều 7. Thời gian thụ lý, giải quyết đối với hồ sơ nộp trực tuyến**

1. Thời gian giải quyết được tính từ lúc Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ, 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 công bố. Trường hợp các dịch vụ công trực tuyến liên quan đến nhiều cơ quan giải quyết, cơ quan đầu mối tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan để giải quyết, nhưng phải đảm bảo trả kết quả đúng theo thời gian quy định đã niêm yết công khai.

2. Khuyến khích các cơ quan thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm thời gian xử lý, giải quyết các thủ tục hành chính so với thời gian quy định, khi tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến của các tổ chức, cá nhân.

## **Chương III**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

#### **Điều 8. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

Chủ trì theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc công khai thủ tục hành chính và sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử theo đúng quy định.

Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành, cập nhật, bổ sung bộ thủ tục hành chính của ngành, địa phương và các quy trình xử lý nội bộ của từng thủ tục hành chính theo quy định.

### **Điều 9. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung đối với Công dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo các phần mềm hệ thống, hạ tầng công nghệ thông tin đáp ứng tốt cho việc vận hành Hệ thống ổn định 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần.

2. Chủ trì việc cập nhật quy trình điện tử của từng thủ tục hành chính dựa trên quy trình xử lý nội bộ đã được ban hành.

3. Căn cứ trên các tiêu chí sử dụng Hệ thống này để kiểm tra, đánh giá và chấm điểm ứng dụng công nghệ thông tin hàng năm của các cơ quan, đơn vị.

4. Tổ chức tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên Cổng thông tin điện tử về hoạt động và cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

5. Tổng hợp các khó khăn, vướng mắc, đề xuất liên quan đến Hệ thống và trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

6. Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các tổ chức, cá nhân trong quá trình tương tác, sử dụng Hệ thống; đề xuất các biện pháp đảm bảo an toàn, an ninh thông tin để Hệ thống hoạt động thông suốt, hiệu quả.

### **Điều 10. Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động Hệ thống.

### **Điều 11. Sở Nội vụ**

Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra, đánh giá và chấm điểm chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị có dựa trên các tiêu chí sử dụng Hệ thống này.

### **Điều 12. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính (kể cả các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh) có trách nhiệm chỉ đạo công chức, viên chức sử dụng, vận hành Hệ thống trong xử lý hồ sơ thủ tục hành chính; Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ của cơ quan, đơn vị thông qua Hệ thống nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

2. Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh tham gia giải quyết thủ tục hành chính tại các Bộ phận Một cửa có trách nhiệm liên thông, kết nối dữ liệu với Hệ thống này nếu sử dụng hệ thống riêng theo quy định.

3. Bảo đảm 100% hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải được tiếp nhận, cập nhật tiến độ giải quyết, trả kết quả trên Hệ thống này.

4. Thường xuyên rà soát các quy trình thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị; Khi có sửa đổi, bổ sung phải cập nhật kịp thời lên Hệ thống để phục vụ tốt cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp khai thác, sử dụng đúng quy định.

5. Quản lý và bảo vệ thông tin của các 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 ba có thẩm quyền trong trường hợp pháp luật có quy định hoặc có sự đồng ý của tổ chức, cá nhân đó.

6. Tại Bộ phận Một cửa phải niêm yết hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến; Thường xuyên tuyên truyền, giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị để các tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng hiệu quả.

7. Bảo đảm cung cấp chính xác tài khoản kho bạc hoặc ngân hàng để nhận phí, lệ phí đối với các dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.

8. Hàng năm, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho năm liền kề tiếp theo, gửi về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để tổng hợp, báo cáo và xây dựng kế hoạch trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

### **Điều 13. Công chức, viên chức sử dụng, vận hành hệ thống**

1. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, nhập thông tin đầy đủ, quét hồ sơ đính kèm vào Hệ thống, in phiếu hẹn, các biểu mẫu có liên quan; xử lý, luân chuyển hồ sơ theo quy trình để kịp thời cập nhật tình trạng xử lý hồ sơ lên Hệ thống.

2. Sử dụng đúng và đầy đủ các chức năng của hệ thống tương ứng với vai trò, nhiệm vụ được phân quyền để phát huy hiệu quả và nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Bảo mật thông tin tài khoản của tổ chức, cá nhân; thông tin của hệ thống và các thông tin khác theo quy định. Nghiêm cấm hành vi phát tán vi rút, mã độc hoặc gây cản trở hoạt động, làm ảnh hưởng đến hệ thống dưới mọi hình thức.



4. Công chức, viên chức chuyên trách công nghệ thông tin của đơn vị có trách nhiệm làm đầu mối hỗ trợ kỹ thuật, theo dõi tình hình sử dụng hệ thống của đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao; hướng dẫn công chức, viên chức sử dụng, vận hành Hệ thống tại đơn vị đạt hiệu quả.

5. Phản hồi thông tin, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, khắc phục sự cố.

6. Tham gia đầy đủ, nghiêm túc các buổi tập huấn sử dụng Hệ thống, thường xuyên nâng cao kỹ năng công nghệ thông tin để khai thác, sử dụng và vận hành Hệ thống đạt hiệu quả.

**Điều 14. Các tổ chức, cá nhân yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính hoặc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính**

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh (có thể tải các mẫu đơn, mẫu tờ khai và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu); hoặc nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp.

2. Đăng ký, kê khai các thông tin chính xác, đầy đủ và tự chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với thông tin cung cấp, kê khai của mình.

3. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

4. Đối với các tổ chức, cá nhân được chuyển giao thực hiện các nhiệm vụ, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh phải thực hiện theo quy định tại Điều 12 và Điều 13 Quy chế này.

**Điều 15. Chế độ báo cáo**

Định kỳ, trước ngày 30/6 và 30/11 hàng năm, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Tình hình vận hành, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh Hậu Giang của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính;

b) Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

**Chương IV**

**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ CỔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

**Điều 16. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính bằng các hình thức sau:

a) Qua hộp thư điện tử hoặc chuyên mục Hỏi đáp được công bố trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

b) Qua số điện thoại hỗ trợ và tiếp nhận phản ánh kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính được công bố trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

c) Qua số điện thoại Tổng đài tiếp nhận phản ánh kiến nghị của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

d) Qua chức năng Phản ánh hiện trường trên Ứng dụng di động Hậu Giang.

đ) Hoặc gửi văn bản đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 17. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

Đối với phản ánh, kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân, trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

## **Chương V** **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 18. Tổ chức thực hiện**

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế Cổng dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử của tỉnh, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.