

Số: 1551/QĐ-SYT

Thừa Thiên Huế, ngày 21 tháng 7 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến
mức độ 3, 4 Sở Y tế tỉnh Thừa Thiên Huế**

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

Căn cứ Quyết định số 1241/QĐ-UBND ngày 26 tháng 5 năm 2008 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế;

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

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 06 năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 04 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 Thông tư số 25/2010/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2010 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc thu thập, sử dụng, chia sẻ, đảm bảo an toàn và bảo vệ thông tin cá nhân trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;

Căn cứ Quyết định số 24/2015/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Ban hành Quy định về việc ứng dụng văn bản điện tử trong hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Y tế,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 Sở Y tế tỉnh Thừa Thiên Huế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Ban hành thay thế

Quyết định số 2051/QĐ-SYT ngày 21 tháng 7 năm 2015 về việc ban hành quy định quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Trang thông tin điện tử Sở Y tế tỉnh Thừa Thiên Huế.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND tỉnh Thừa Thiên Huế (báo cáo);
- Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh (phối hợp);
- Giám đốc (báo cáo);
- Phó GD Sở Y tế (báo cáo);
- Ban giám sát DVC TT của tỉnh (báo cáo);
- Lưu: VT, VP, Tổ DVCTT.

MTC

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Nam Hùng

QUY ĐỊNH

Quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 Sở Y tế tỉnh Thừa Thiên Huế

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1551/QĐ-SYT ngày 21 tháng 7 năm 2016
của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Thừa Thiên Huế)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định công tác cung cấp dịch vụ hành chính công và dịch vụ công trực tuyến của Sở Y tế.
2. Công tác cung cấp dịch vụ công trực tuyến được triển khai bởi các đơn vị không thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy định này.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với tất cả cán bộ, công chức Sở Y tế; các tổ chức, cá nhân tự nguyện tham gia các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử Sở Y tế và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Giải thích thuật ngữ

Trong Quy định này, các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

a) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

b) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

c) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

d) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

3. Thông điệp dữ liệu là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử

4. Văn bản điện tử là văn bản được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu.

5. Hồ sơ điện tử: Gồm các loại văn bản điện tử được tạo ra, lưu trữ, trao đổi dưới dạng điện tử.

6. Hệ thống thông tin là hệ thống được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hoặc thực hiện các xử lý khác đối với thông điệp dữ liệu.

7. Cơ sở dữ liệu là tập hợp các dữ liệu được sắp xếp, tổ chức để truy cập, khai thác, quản lý và cập nhật thông qua phương tiện điện tử.

8. Cơ sở hạ tầng thông tin là hệ thống trang thiết bị phục vụ cho việc sản xuất, truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin số, bao gồm mạng viễn thông, mạng Internet, mạng máy tính và cơ sở dữ liệu.

9. Môi trường mạng là môi trường trong đó thông tin được cung cấp, truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông qua cơ sở hạ tầng thông tin.

10. Hồ sơ hợp lệ là hồ sơ đúng số lượng và đủ các loại giấy tờ theo quy định và nộp phí, lệ phí đầy đủ theo quy định.

10/2

11. Thủ tục hành chính 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 để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

Điều 4. Thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến

Thủ tục hành chính của Văn phòng Sở Y tế được thụ lý, tiếp nhận tại bộ phận Một cửa văn phòng Sở Y tế.

Điều 5. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Cung cấp thông tin qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử Sở Y tế tỉnh Thừa Thiên Huế.
2. Công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế đã được UBND tỉnh công bố.
3. Giải quyết các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhanh chóng, chính xác, thuận tiện, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân, không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.
4. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn, bí mật và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Điều 6. Các hành vi bị cấm khi sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến

1. Cản trở việc lựa chọn sử dụng giao dịch điện tử.
2. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu.
3. Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ thông điệp dữ liệu.
4. Tạo ra hoặc phát tán chương trình phần mềm làm rối loạn, thay đổi, phá hoại hệ thống điều hành hoặc có hành vi khác nhằm phá hoại hạ tầng công nghệ về giao dịch điện tử.
5. Tạo ra thông điệp dữ liệu nhằm thực hiện hành vi trái pháp luật.
6. Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép chữ ký điện tử của người khác.
7. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

XÁC ĐỊNH TÍNH PHÁP LÝ CỦA HỒ SƠ ĐIỆN TỬ

Điều 7. Cơ sở dữ liệu tài khoản người dùng

Mỗi công dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia vào dịch vụ công trực tuyến đều được cấp một (01) tài khoản đăng nhập kèm theo các thông tin dữ liệu công dân, tổ chức, doanh nghiệp theo quy định.

Tài khoản đăng nhập của công dân, tổ chức, doanh nghiệp được tập hợp thành cơ sở dữ liệu tài khoản người dùng.

Điều 8. Xác nhận tính pháp lý tài khoản người dùng

Tài khoản công dân, tổ chức, doanh nghiệp được xác định tính pháp lý sau khi được Sở Y tế xác minh thông tin. Sở Y tế có trách nhiệm bố trí cán bộ xác minh tài khoản theo yêu cầu của công dân, tổ chức, doanh nghiệp. Việc xác minh tài khoản được thực hiện một lần duy nhất sau khi công dân, tổ chức, doanh nghiệp đã đăng ký tài khoản. Sau khi tài khoản được xác minh thì tài khoản đó được xem là hợp lệ để đăng ký dịch vụ công trực tuyến. Các dịch vụ công được đăng ký qua tài khoản đã được xác minh thông tin được xem là hồ sơ có tính pháp lý.

Việc xác minh tài khoản công dân, tổ chức, doanh nghiệp được thực hiện theo một (01) trong hai (02) hình thức sau:

1. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp mang giấy tờ pháp lý (bản gốc hoặc bản sao có chứng thực hợp lệ chứng minh nhân dân hoặc hộ khẩu, giấy phép đăng ký kinh doanh, quyết định thành lập .v.v.) đến Sở Y tế để được tạo tài khoản và xác minh pháp lý của tài khoản.
2. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký tài khoản trực tuyến trên mạng, sau đó đến Sở Y tế để xuất trình giấy tờ pháp lý (bản gốc hoặc bản sao có chứng thực hợp lệ chứng minh nhân dân hoặc hộ khẩu, giấy phép đăng ký kinh doanh, quyết định thành lập .v.v.) trong lần nhận kết quả xử lý hồ sơ đầu tiên để Sở Y tế xác minh tài khoản.

Sở Y tế quy định việc quản lý, khai thác cơ sở dữ liệu tài khoản người dùng trên môi trường mạng và ban hành quy định công bố danh sách nhân sự có thẩm quyền xác minh tài khoản công dân, tổ chức, doanh nghiệp theo đúng quy định của UBND tỉnh.

Điều 9. Ứng dụng Chữ ký số

Sở Y tế có trách nhiệm ký số vào kết quả xử lý hồ sơ trước khi trả kết quả xử lý cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp qua môi trường mạng.

Khuyến khích công dân, tổ chức, doanh nghiệp ký số vào hồ sơ đăng ký trực tuyến, hồ sơ có ký số của công dân, tổ chức, doanh nghiệp có tính pháp lý tương đương hồ sơ giấy có chữ ký, con dấu.

Điều 10. Bảo mật thông tin tài khoản người dùng

Thông tin tài khoản người dùng được đảm bảo an toàn và bảo vệ theo quy định của Pháp luật.

Chương III

PHƯƠNG THỨC TRIỂN KHAI VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 11. Cung cấp thông tin dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4

1. Cung cấp thông tin Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3

a) Dịch vụ công trực tuyến cung cấp thông tin thống kê lượt tra cứu thủ tục và lượt tải biểu mẫu thủ tục.

b) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 có giao diện đăng ký trực tuyến thay cho việc đăng ký trực tiếp tại Sở Y tế.

c) Hồ sơ đăng ký tại dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 được thực hiện trực tiếp trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của Sở Y tế bằng hình thức dữ liệu điện tử.

d) Công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký trực tuyến trên cơ sở biểu mẫu điện tử do Sở Y tế cung cấp được Quy định tại khoản 3 Điều 10 của Quyết định số 24/2015/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2015 Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định về việc ứng dụng văn bản điện tử trong hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

đ) Quá trình chỉnh sửa hồ sơ, thay đổi, bổ sung hồ sơ đối với công dân, tổ chức, doanh nghiệp đều được thực hiện qua cổng dịch vụ công trực tuyến.

e) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 phải cung cấp công cụ tra cứu tình trạng hồ sơ xử lý và nhật ký quá trình xử lý một thủ tục hành chính trực tuyến.

Thông tin thông báo kết quả xử lý cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp được thực hiện qua nhiều hình thức khác nhau tùy vào giao diện quản lý hồ sơ tại

Công dịch vụ công trực tuyến, song song áp dụng hình thức thông báo qua thư điện tử và hình thức bắt buộc, khuyến khích các hình thức thông báo qua SMS hoặc hình thức khác.

g) Cung cấp chức năng hướng dẫn sử dụng, theo dõi tần suất sử dụng, quá trình xử lý và số lượng hồ sơ đã được xử lý đối với từng dịch vụ công trực tuyến.

2. Cung cấp thông tin Dịch vụ công công trực tuyến mức độ 4

a) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 có bổ sung chức năng thanh toán phí, lệ phí trực tuyến thông qua ngân hàng hoặc các hệ thống ứng dụng CNTT khác trong giao dịch tài chính.

b) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 phải cung cấp công cụ tra cứu tình trạng hồ sơ xử lý và nhật ký quá trình xử lý một thủ tục hành chính trực tuyến.

c) Thông tin thông báo kết quả xử lý cho tổ chức, công dân được thực hiện qua nhiều hình thức khác nhau và giao diện quản lý hồ sơ Công dịch vụ công trực tuyến, thông báo qua thư điện tử và hình thức bắt buộc, khuyến khích các hình thức thông báo qua SMS hoặc hình thức khác.

d) Cung cấp chức năng hướng dẫn sử dụng, theo dõi tần suất sử dụng, quá trình xử lý và số lượng hồ sơ đã được xử lý đối với từng dịch vụ công trực tuyến.

Điều 12. Tin học hóa quy trình xử lý nội bộ

1. Căn cứ vào Quyết định công bố danh mục Thủ tục hành chính của Sở Y tế, Sở Y tế có trách nhiệm mô hình hóa quy trình nghiệp vụ tiếp nhận, xử lý, hoàn trả hồ sơ đăng ký trực tuyến đối với từng dịch vụ công trực tuyến do cơ quan cung cấp.

2. Nội dung Quy trình nghiệp vụ tối thiểu, bắt buộc để tiếp nhận, xử lý, hoàn trả hồ sơ đăng ký trực tuyến theo mẫu quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 13. Thời gian và cách thức xử lý hồ sơ

Sở Y tế có trách nhiệm bố trí Bộ phận một cửa để tiếp nhận hồ sơ đăng ký trực tuyến của công dân, tổ chức, doanh nghiệp. Quy trình các bước và thời gian tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, các cơ quan đơn vị căn cứ Quyết định về việc công bố thủ tục hành chính của UBND tỉnh đối với các cơ quan đơn vị để tin học hóa toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính đó.

Hồ sơ đăng ký trực tuyến được gửi đến Sở Y tế thông qua tài khoản của công dân, tổ chức là cơ sở để Sở Y tế giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp Sở Y

tế cần xác minh tính pháp lý của thành phần hồ sơ trong hồ sơ đăng ký, thì việc xác minh được phép tiến hành tại thời điểm trả kết quả hoặc trước đó.

Hồ sơ đăng ký trong giờ hành chính phải được tiếp nhận trực tuyến trong vòng 4 giờ kể từ khi được công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký. Hồ sơ đăng ký ngoài giờ hành chính hoặc trước thời điểm kết thúc buổi 4 giờ phải được tiếp nhận trực tuyến trong vòng 4 giờ kể từ khi bắt đầu buổi làm việc tiếp theo sau thời điểm công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký.

Điều 14. Thông tin khảo sát, đánh giá dịch vụ công trực tuyến

1. Dịch vụ công trực tuyến phải cung cấp công cụ khảo sát đánh giá của công dân và tổ chức. Một số tiêu chí khảo sát đánh giá cần có như:

- a) Tính rõ ràng trong hướng dẫn thủ tục
- b) Tính chính xác của biểu mẫu.
- c) Tính tiện dụng của dịch vụ công trực tuyến.
- d) Khả năng cung cấp, xử lý dịch vụ công trực tuyến mức 3,4
- đ) Thời gian xử lý dịch vụ công trực tuyến.
- e) Thái độ phục vụ của công chức thụ lý hồ sơ.
- g) Phương thức nhận kết quả trực tuyến.
- h) Phương thức thanh toán trực tuyến.

2. Các tiêu chí khác căn cứ vào bộ tiêu chí khảo sát mức độ hài lòng của công dân, tổ chức do UBND tỉnh quy định.

Điều 15. Tích hợp thông tin dịch vụ công trực tuyến

1. Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính, cơ sở dữ liệu tài khoản, cơ sở dữ liệu mã định danh được xác định duy nhất và được chia sẻ dùng chung trong hệ thống ứng dụng dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh phải được liên kết, tích hợp cơ sở dữ liệu dịch vụ công trực tuyến với Trang thông tin điện tử của Sở Y tế.

3. Trang thông tin điện tử của Sở Y tế phải được liên kết, tích hợp cơ sở dữ liệu dịch vụ công trực tuyến với Trang thông tin điện tử của các đơn vị thuộc Sở Y tế.

4. Trang thông tin điện tử Sở Y tế và các đơn vị thuộc Sở Y tế phải được liên kết, tích hợp cơ sở dữ liệu dịch vụ công trực tuyến.

5. Sở Thông tin và Truyền thông là đơn vị đầu mối trong việc tổ chức tích hợp cơ sở dữ liệu dịch vụ công trực tuyến của Sở Y tế.

Điều 16. Thanh toán phí và lệ phí

1. Sở Y tế sử dụng dịch vụ của Bưu điện để nhận kết quả và trả kết quả cho công dân tổ chức, đồng thời Sở Y tế tiếp nhận hồ sơ gốc từ Bưu điện. Và có thể sử dụng các dịch vụ khác nếu đáp ứng tốt yêu cầu của công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Công dân, tổ chức, doanh nghiệp có thể lựa chọn việc sử dụng dịch vụ nộp hồ sơ và nhận kết quả hồ sơ mà Bưu điện đã cam kết phối hợp thực hiện với Sở Y tế và chịu phí phát sinh do dịch vụ đã cung cấp. Hoặc có thể thực hiện việc nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận một cửa Sở Y tế.

2. Sở Y tế áp dụng các hình thức nộp phí và lệ phí đảm bảo dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 và tạo điều kiện thuận lợi cho công dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Sử dụng dịch vụ của ngân hàng để hỗ trợ thanh toán online hoặc các hình thức thanh toán khác của ngân hàng để công dân, tổ chức, doanh nghiệp có thể thực hiện đóng phí và lệ phí thông qua tài khoản ngân hàng Viettinbank của Sở Y tế.

Chủ tài khoản: Văn phòng Sở Y tế Thừa Thiên Huế.

Số tài khoản: 177.010.000.028.462, tại Ngân hàng Công Thương Thừa Thiên Huế.

- Sở Y tế có thể ủy quyền Bưu điện trực tiếp thu phí và lệ phí với công dân tổ chức và Sở Y tế chỉ thu phí và lệ phí trực tiếp qua Bưu điện trước khi trả kết quả hồ sơ cho công dân tổ chức.

Điều 17. Chế độ báo cáo tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Hàng năm, các đơn vị có trách nhiệm báo cáo tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến của năm và xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của năm tiếp theo gửi Văn phòng Sở Y tế trước ngày 01 tháng 11 hàng năm.

2. Văn phòng Sở Y tế chịu trách nhiệm tổng hợp và báo cáo tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến hằng năm của các đơn vị lên UBND tỉnh.

Điều 18. Hủy hồ sơ đã nộp trực tuyến

1. Đối với trường hợp công dân hủy hồ sơ: Công dân chỉ được phép hủy hồ sơ trực tuyến khi hồ sơ đó chưa được tiếp nhận từ cán bộ một cửa. Có 3 trường hợp công dân có thể hủy hồ sơ:

- Trường hợp hủy hồ sơ sau khi nộp hồ sơ thành công.
- Trường hợp hủy hồ sơ khi đang cập nhật thông tin hồ sơ.
- Trường hợp hủy hồ sơ khi tra cứu hồ sơ

2. Đối với Sở Y tế hủy hồ sơ: Có 2 trường hợp Sở Y tế có thể hủy hồ sơ:

- Trường hợp hủy hồ sơ sau khi công dân, tổ chức và đơn vị nộp hồ sơ đăng ký tại Sở Y tế cùng một nội dung nhưng gửi đến Sở Y tế quá hơn một bộ hồ sơ gửi và những hồ sơ mang tính chất quấy nhiễu, kèm những thông tin đòi truy, trái quy định của pháp luật (hồ sơ rác) thực hiện không đúng với hướng dẫn quy trình thủ tục hành chính của Sở Y tế. Khi đó Bộ phận một cửa thực hiện xóa những hồ sơ đó.
- Trường hợp hủy hồ sơ sau khi các bộ phận chuyên môn yêu cầu bổ sung nhưng quá 15 ngày tại thời điểm yêu cầu bổ sung hồ sơ, mà công dân, tổ chức, doanh nghiệp không bổ sung hồ sơ hoặc không trình bày lý do để gia hạn. Khi đó Bộ phận một cửa Sở Y tế sẽ gửi thông báo lần 2 đến công dân, tổ chức và doanh nghiệp yêu cầu bổ sung hồ sơ theo yêu cầu, nếu sau 10 ngày công dân, tổ chức và doanh nghiệp không thực hiện bổ sung hồ sơ hoặc không trình bày lý do xin gia hạn thì Bộ phận một cửa hoặc phòng chuyên môn thực hiện gửi thông báo lần 3. Nếu sau 5 ngày mà công dân, tổ chức và doanh nghiệp không bổ sung hoặc không trình bày lý do xin gia hạn thì Bộ phận một cửa hoặc phòng chuyên môn thực hiện hủy hồ sơ.

Chương IV

BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 19. Tổ dịch vụ công trực tuyến

1. Sở Y tế có trách nhiệm thành lập Tổ triển khai dịch vụ công trực tuyến và quy chế triển khai vận hành dịch vụ công trực tuyến của đơn vị. Tổ dịch vụ công trực tuyến bao gồm cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin, cán bộ trực tiếp thụ lý, xử lý thủ tục hành chính.
2. Tổ dịch vụ công trực tuyến phối hợp với Ban biên tập Cổng/trang thông tin điện tử để triển khai cung cấp thông tin dịch vụ công trực tuyến lên Cổng/trang thông tin điện tử.

3. Cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin là bộ phận thường trực của Tổ triển khai dịch vụ công trực tuyến. Chịu trách nhiệm chính trong việc triển khai đào tạo, tập huấn cho cán bộ của đơn vị và các đơn vị trực thuộc vận hành sử dụng, khai thác. Hỗ trợ tư vấn công dân tổ chức áp dụng dịch vụ công trực tuyến tại đơn vị. Tiến hành giám sát, đánh giá kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại đơn vị để tham mưu lãnh đạo đơn vị phương án nâng cao chất lượng hiệu quả của dịch vụ công.

Điều 20. Kinh phí duy trì hoạt động và phát triển dịch vụ công trực tuyến

1. Kinh phí duy trì hoạt động và phát triển dịch vụ công trực tuyến được bảo đảm từ các nguồn:

a) Ngân sách nhà nước:

- Kinh phí chi cho dịch vụ công trực tuyến của cơ quan hành chính nhà nước được bố trí trong dự toán chi ngân sách hàng năm theo các lĩnh vực chi của cơ quan.

- Kinh phí chi cho công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ phục vụ dịch vụ công trực tuyến được bố trí hàng năm trong dự toán ngân sách của cơ quan để đào tạo, bồi dưỡng cán bộ công chức thuộc phạm vi quản lý.

b) Nguồn thu hợp pháp của các cơ quan, đơn vị được phép để lại sử dụng theo quy định của pháp luật.

c) Nguồn viện trợ, nguồn hỗ trợ phát triển chính thức của các nhà tài trợ.

d) Các nguồn thu từ phối hợp dịch vụ Công nghệ thông tin, Viễn thông trong quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến.

đ) Các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

2. Sở Y tế hàng năm có trách nhiệm xây dựng kế hoạch kinh phí duy trì hoạt động triển khai, tập huấn, tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến báo cáo cơ quan quản lý cấp trên; cơ quan quản lý cấp trên xem xét, tổng hợp báo cáo cơ quan tài chính cùng cấp để phân bổ kinh phí.

Điều 21. Giám sát, duy trì hoạt động cập nhật, nâng cấp Dịch vụ công trực tuyến

1. Dịch vụ công trực tuyến phải được thường xuyên kiểm tra, nâng cấp, chỉnh sửa, giám sát hoạt động để bảo đảm hoạt động liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày.

2. Hàng năm, Công dịch vụ công trực tuyến phải được rà soát, đề xuất phương án nâng cấp, chỉnh sửa cho phù hợp với nhu cầu thực tế.

Điều 22. Bảo đảm đường truyền, máy móc, trang thiết bị phục vụ

1. Dịch vụ công trực tuyến của Sở Y tế phải được cài đặt tập trung tại Trung tâm Thông tin dữ liệu điện tử - Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Sở Y tế có trách nhiệm trang bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc thu thập, xử lý và triển khai quy trình dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm khai thác hiệu quả hạ tầng công nghệ hiện có.

Điều 23. Trách nhiệm của Sở Y tế

1. Phê duyệt ban hành Quy chế triển khai dịch vụ công trực tuyến.

2. Lãnh đạo Sở Y tế trực tiếp chỉ đạo việc xây dựng, duy trì hoạt động và phát triển dịch vụ công trực tuyến; chỉ đạo các đơn vị trực thuộc phối hợp với Tổ triển khai dịch vụ công trực tuyến trong việc bảo đảm cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

3. Quy định quy trình giải quyết hồ sơ thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến phù hợp với quy trình chung về thủ tục hành chính nhằm cung cấp và khai thác các dịch vụ này một cách hiệu quả nhất.

4. Niêm yết công khai quy trình tiếp và giải quyết hồ sơ, thời hạn trả kết quả đối với từng dịch vụ công trên trang thông tin điện tử của cơ quan.

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 3 có thẩm quyền trong trường hợp phù hợp với quy định của pháp luật.

6. Khi xảy ra sự cố đối với Hệ thống dịch vụ công trực tuyến phải thông báo ngay với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ và khắc phục kịp thời.

7. Sử dụng kinh phí được phân bổ theo kế hoạch và các nguồn hợp pháp khác để bảo đảm hoạt động, duy trì và phát triển dịch vụ công trực tuyến.

8. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng năm về tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến:

Đối với các đơn vị: gửi báo cáo về Văn phòng trước ngày 01 tháng 11 hàng năm;

Đối với Văn phòng: tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh trước ngày 10 tháng 11 hàng năm.

Điều 24. Thanh tra, kiểm tra

Sở Y tế phối hợp với Ban giám sát triển khai DVC trực tuyến của tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan cùng phối hợp để thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của Quy định này đối với Sở Y tế.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 25. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng các đơn vị có triển khai, sử dụng dịch vụ công trực tuyến chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.
2. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, khó khăn, các đơn vị, các phòng chức năng phản ánh kịp thời về Văn phòng Sở Y tế, Tổ triển khai DVC công trực tuyến để tổng hợp báo cáo Ban giám đốc, UBND tỉnh xem xét giải quyết.

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ



Nguyễn Nam Hùng



Phụ lục I: Mô tả quy trình thực hiện việc tiếp nhận, xử lý, hoàn trả hồ sơ đăng ký trực tuyến tại Sở Y tế

TT	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian quy định (90 ngày)
1.	Cán bộ Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả “Một cửa”	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận hồ sơ - Kiểm tra thành phần hồ sơ - Lập biên nhận và vào Sổ - Cập nhập phiếu kiểm soát quá trình - Chuyển Phòng chuyên môn 	≤0,5 ngày
2.	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận hồ sơ từ “Một cửa” - Xử lý hồ sơ, phân công thực hiện; 	... ngày
3.	Phòng chuyên môn	- Kiểm tra tính hợp lệ hồ sơ và phản hồi cho cá nhân và tổ chức. Nếu hồ sơ không hợp lệ thì trong vòng ngày làm việc phải có văn bản để chuyển cho Một cửa để trả lời với cá nhân đề nghị cấp chứng chỉ. Ngược lại tiếp nhận hồ sơ.	... ngày
4.	Phòng chuyên môn	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức ký thực hiện thẩm định; - Trình hội đồng tư vấn - Biên bản họp hội đồng tư vấn. - Dự thảo Quyết định. 	... ngày
5.	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	- Kiểm tra văn bản và trình ký lãnh đạo.	... ngày
6.	Lãnh đạo Sở	- Phê duyệt	... ngày
7.	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Vào sổ văn bản và Ký chữ ký số. - Chuyển Bộ phận “Một cửa”. 	≤0,5 ngày
8.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Một cửa	Trả kết quả cho khách hàng + Kiểm tra và thu hồi giấy biên nhận; + Ký xác nhận vào sổ của “Một cửa” + Chuyển Giấy phép cho cá nhân, tổ chức + Thu lệ phí (nếu có)	00 ngày

Ghi chú: Về thời gian của một số bước thuộc quy trình có thể sẽ khác nhau vì tính chất, nội dung và thời gian được các cơ quan cấp trên quy định theo văn bản hiện hành.