

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG AN HÒA**

Số: 169/UBND-CNTT

V/v triển khai thực hiện dịch vụ công
trực tuyến trên ứng dụng Hue-S

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

An Hòa, ngày 11 tháng 8 năm 2023

Kính gửi:

- Cán bộ, công chức phường An Hoà;
- Trưởng Trạm Y tế phường An Hoà;
- Giám đốc HTX nông nghiệp Tây An;
- Hiệu trưởng các trường học trên địa bàn;
- Tổ trưởng tổ dân phố.

Thực hiện Công văn số 2130/STTTT – IOC ngày 08/8/2023 của Sở Thông tin và truyền thông tỉnh Thừa Thiên Huế về việc triển khai dịch vụ công trực tuyến trên ứng dụng Hue-S, với mục đích triển khai hiệu quả, nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến trong thời gian tới.

Để đảm bảo thực hiện theo đúng quy định, UBND phường An Hòa yêu cầu:

1. Cán bộ, công chức phường, Trưởng các đơn vị thuộc phường, Hiệu trưởng các trường học đóng trên địa bàn và Tổ trưởng các tổ dân phố tăng cường tuyên truyền, vận động cán bộ, công nhân viên chức, người lao động và các tầng lớp Nhân dân nắm thông tin và thực hiện các nội dung sau:

1.1. Truy cập vào ứng dụng Hue-S thực hiện chuẩn hóa tài khoản với cách thức thực hiện như sau:

Khi truy cập vào Hue -S, màn hình trang chủ sẽ xuất hiện biểu mẫu để người dùng chuẩn hóa tài khoản (đối với trường hợp chưa chuẩn hóa) với 4 thông tin: **Họ và tên, số căn cước công dân, ngày cấp, số điện thoại** (Đề nghị đảm bảo điền chính xác thông tin trùng khớp với thông tin đăng ký cấp CCCD).

Một số lưu ý:

- Cần đăng nhập tài khoản ứng dụng Hue-S trước khi chuẩn hóa nhằm đảm bảo dữ liệu không bị mất sau quá trình chuẩn hóa.

- Thông báo kèm biểu mẫu yêu cầu chuẩn hóa tài khoản sẽ hiển thị liên tục cho đến khi người dùng điền đầy đủ chính xác 04 thông tin tài khoản cá nhân.

- Nhằm đảm bảo tính duy nhất của tài khoản, sau khi có một tài khoản được chuẩn hóa thành công, các tài khoản khác nếu có thông tin không chính xác hoặc trùng lặp thông tin sẽ bị hệ thống **khóa hoạt động**.

- Sau thời gian chuẩn hóa thông tin, ứng dụng Hue-S sẽ thông báo thời gian kích hoạt chức năng sử dụng tài khoản định danh VNeID để đăng nhập hệ thống. Vì vậy, đề nghị khẩn trương cài đặt, kích hoạt tài khoản ứng dụng VNeID, đồng thời nâng cao kỹ năng sử dụng và quản lý tài khoản cá nhân trên ứng dụng này.

1.2. Hướng dẫn công dân sử dụng Hue-S

Trong trường hợp công dân sử dụng Hue -S, chuẩn hóa tài khoản sẽ sử dụng ngay được dịch vụ công trên Hue -S, đồng thời cũng sẽ theo dõi được các hồ sơ trước đây đã thực hiện trong trường hợp đăng ký trực tuyến hoặc đã được số hóa tại Trung tâm HCC các cấp, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đề nghị:

- Hướng dẫn công dân cài đặt Hue -S và chuẩn hóa dữ liệu, hướng dẫn công

dân theo dõi tình trạng hồ sơ trực tuyến trên Hue-S.

- Đối với công dân cần hỗ trợ phục hồi mật khẩu cần thực hiện hỗ trợ trực tiếp từ ứng dụng Hue-S trên điện thoại của công dân. Lưu ý: Sử dụng chức năng lấy lại mật khẩu bằng mã OTP, tuyệt đối không được lưu trữ thông tin cá nhân, thông tin mật khẩu của công dân bằng bất cứ phương pháp nào.

Để tổ chức triển khai, đề nghị các cơ quan, đơn vị tăng cường các hình thức truyền thông, hướng dẫn cho người dân sử dụng. Toàn bộ tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trên ứng dụng Hue-S được gửi kèm, bao gồm:

- (1) Hướng dẫn cài đặt Hue-S và thay đổi mật khẩu tài khoản qua mã xác thực OTP.
- (2) Hướng dẫn chuẩn hóa tài khoản Hue-S.
- (3) Hướng dẫn đăng ký cấp chữ ký số trên Hue-S.
- (4) Hướng dẫn cấu hình chữ ký số mới.
- (5) Hướng dẫn tìm kiếm thủ tục dịch vụ công.
- (6) Hướng dẫn đăng ký trực tuyến.
- (7) Hướng dẫn sử dụng hồ sơ điện tử.
- (8) Hướng dẫn thanh toán phí, lệ phí bằng Ví Hue-S.
- (9) Hướng dẫn quản lý hồ sơ.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường:

2.1. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến:

Căn cứ Điểm b, Khoản 2, Điều 6, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ đối với hành vi không được làm của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử: ***“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 thủ tục hành chính”***, đề nghị Công chức chuyên môn phường:

- Phải tiến hành kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ đối với TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách trong vòng 01 giờ làm việc kể từ thời gian công dân đăng ký hồ sơ trực tuyến trên Hue-S theo Điều 13, Quyết định số 88/2017/QĐ-UBND ngày 09/7/2017 của UBND tỉnh ban hành quy định về cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến khi công dân đăng ký với thành phần file được ký số, mà không yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp giấy tờ, tài liệu bằng văn bản giấy.

- Đối với trường hợp bắt buộc phải lưu hồ sơ giấy theo quy định, yêu cầu công dân nộp theo hồ sơ giấy tại thời điểm nhận kết quả.

- Đối với một số trường hợp bắt buộc phải có hồ sơ gốc để xác minh, cần phải nêu rõ, cụ thể tại văn bản hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ trực tuyến.

- Kiểm tra tính hợp lệ của chữ ký số của hồ sơ trực tuyến tại địa chỉ <https://neac.gov.vn/vi/kiem-tra-chu-ky-so> (Áp dụng cho tất cả các chữ ký số). Đảm bảo khi đã xác thực chính xác chữ ký số của công dân thì không yêu cầu phải nộp thêm hồ sơ giấy (trừ trường hợp có quy định riêng của UBND tỉnh và Hồ sơ gốc nhận sau khi có kết quả).

2.2. Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ; yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ:

Căn cứ Điểm c, Khoản 2, Điều 11, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định trách nhiệm của công chức, viên chức làm việc

tại Bộ phận Một cửa: **“*Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần*”**, đề nghị Công chức chuyên môn phường thực hiện tiếp nhận, xử lý cần hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ trực tuyến cần rõ ràng, cụ thể về nội dung, chọn thành phần hồ sơ cần chỉnh sửa, bổ sung trên ứng dụng dịch vụ công. Việc thực hiện hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ từ lần thứ 2 trở lên được xem là vi phạm. Trong trường hợp phải hướng dẫn lần thứ 2 do công dân hoàn thiện hồ sơ theo hướng dẫn không đảm bảo thì ghi rõ nội dung công dân chưa đảm bảo trong văn bản hướng dẫn hồ sơ trực tuyến kèm theo nội dung và thành phần cụ thể lần 2 để công dân hoàn thiện. Trong trường hợp không ghi rõ nội dung do công dân hoàn thiện chưa đảm bảo theo lần đầu hướng dẫn cũng được xem là vi phạm hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ hơn 01 lần theo quy định.

2.3. Trả kết quả

Căn cứ Khoản 3, Điều 14, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về kết quả giải quyết thủ tục hành chính **đề nghị** các công chức chuyên môn:

- Giải quyết thủ tục hành chính phải tuân thủ nghiêm việc ký số vào kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Việc triển khai dịch vụ công trên Hue-S sẽ hình thành hồ sơ điện tử và áp dụng tái sử dụng cho những thủ tục hành chính có sử dụng lại kết quả thủ tục hành chính.

- Phải ký số kết quả điện tử rồi mới được trả kết quả giấy cho công dân. Không được làm ảnh hưởng đến thời gian nhận kết quả của công dân, tổ chức.

3. Đề nghị công chức Văn hóa - Xã hội phường phối hợp với cán bộ phụ trách Đài truyền thanh tăng cường phát thanh, tuyên truyền để Nhân dân biết, thực hiện.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội phường tăng cường thông tin, tuyên truyền, vận động, hướng dẫn đoàn viên, hội viên và người dân truy cập vào ứng dụng Hue-S thực hiện **chuẩn hóa tài khoản và thực hiện dịch vụ công trực tuyến** theo nội dung tại mục 1 Công văn này.

5. **Đề nghị Tổ trưởng các tổ dân phố thuộc phường** phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng, Tổ công tác thực hiện Đề án 06 của tổ: tăng cường thông tin, tuyên truyền, vận động, hướng dẫn các tầng lớp nhân dân truy cập vào ứng dụng Hue-S thực hiện **chuẩn hóa tài khoản và thực hiện dịch vụ công trực tuyến** theo nội dung tại mục 1 Công văn này.

(Tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trên ứng dụng Hue-S đính kèm tại Phụ lục kèm theo).

Nhận được Công văn này, yêu cầu cán bộ, công chức phường, Trưởng các đơn vị thuộc phường, Hiệu trưởng các trường học đóng trên địa bàn và Tổ trưởng các tổ dân phố nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TV Đảng ủy - TT HĐND (Báo cáo);
- CT, PCT.UBND phường;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Phước Thành

