

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN PHONG ĐIỀN**

Số: 3675 /UBND-VP

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

Phong Điền, ngày 15 tháng 8 năm 2023

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

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND huyện;
- Trung tâm Hành chính công huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Thực hiện Công văn số 2130/STTTT-IOC ngày 08 tháng 8 năm 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; Chủ tịch UBND huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Chuẩn hóa tài khoản:

Tiếp tục chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động (CBCCV) của cơ quan, đơn vị mình truy cập vào ứng dụng Hue-S thực hiện chuẩn hóa tài khoản theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện tại Công văn số 3274/UBND-VP ngày 21/7/2023 về việc triển khai thực hiện chuẩn hóa tài khoản Hue-S

Thông báo, tuyên truyền rộng rãi cho CBCCV, người dân nắm thông tin, 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.

2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến:

Căn cứ điểm b khoản 2 Điều 6 của 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”*, yêu cầu:

- Cán bộ một cửa phải tiến hành kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ 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.

- Cán bộ một cửa 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*).

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

Căn cứ điểm c khoản 2 Điều 11 của 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”*, yêu cầu:

- Cán bộ tiếp nhận hồ sơ thực hiện hướng dẫn 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.

- Cán bộ chuyên môn xử lý dịch vụ công trực tuyến tiến hành yêu cầu chỉnh sửa hồ sơ trực tuyến thực hiện tương tự cán bộ tiếp nhận trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ trong trường hợp hồ sơ công dân chưa đảm bảo để xử lý trong quá trình thực hiện.

4. Trả kết quả

Căn cứ khoản 3 Điều 14 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, yêu cầu:

- Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính 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.

- Cán bộ làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải kiểm tra kết quả điện tử được trả từ các cơ quan xử lý được ký số mới được trả kết quả giấy cho công dân. Trong trường hợp chưa ký số kết quả cần thực hiện yêu cầu cơ quan chuyên môn cập nhật kết quả có chữ ký số tại thời điểm phát hiện. Không được làm ảnh hưởng đến thời gian nhận kết quả của công dân, tổ chức.

5. 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 Hành chính công các cấp, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, yêu cầu:

- 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.

Gửi kèm Bộ tài liệu hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh về sử dụng dịch vụ công trên ứng dụng Hue-S, 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.

Để tổ chức triển khai, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường các hình thức truyền thông, hướng dẫn cho người dân sử dụng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT và các PCT UBND huyện;
- VP: LĐ và CV;
- Lưu: VT.

**TL. CHỦ TỊCH
CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Vũ

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRÊN ỨNG DỤNG HUE-S

Toàn bộ tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trên ứng dụng Hue-S vui lòng xem tài liệu thông qua quét QR kèm theo:



Hoặc truy cập đường dẫn:

https://ioc.thuathienhue.gov.vn/UploadFiles/TinTuc/TaiLieu_HDSD_DVC_HueS.pdf