

Số: 15 /2016/QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày 28 tháng 4 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý và sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến
mức độ 3 trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 03/12/2004;

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

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

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007 của Chính phủ quy định chi tiết về chữ ký số và chứng thư số, việc quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;

Căn cứ Thông tư số 26/2009/TT-BTTTT ngày 31/7/2009 của Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về việc cung cấp thông tin và đảm bảo khả năng truy nhập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử của nhà nước;

Xét đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 18/TTr-STTTT ngày 15/4/2016; Báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp tại Văn bản số 237/BC-STP ngày 14/4/2016 về Quy chế quản lý và sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý và sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh VP, Các Phó VP UBND tỉnh;
- Cổng TTĐT của tỉnh;
- Trung tâm CB-TH VP UBND tỉnh;
- Website Sở Tư pháp;
- Lưu: VT, VX₁;
- Gửi: Bản giấy và bản điện tử.



TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Đặng Quốc Vinh

QUY CHẾ

**Quản lý và sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến
mức độ 3 trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 15/2016/QĐ-UBND ngày 28/4/2016
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh:

Quy chế này quy định việc quản lý và áp dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 (sau đây được viết tắt là DVC mức độ 3) trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Hà Tĩnh (<http://www.dichvucong.hatinh.gov.vn>) và Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Quy chế này áp dụng cho các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Hà Tĩnh và các cơ quan hành chính nhà nước của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi tắt là cơ quan), thực hiện cung cấp DVC mức độ 3.

b) Các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và công dân (sau đây gọi tắt là tổ chức, cá nhân) khai thác DVC mức độ 3 do các cơ quan của tỉnh Hà Tĩnh cung cấp.

Điều 2. Giải thích các khái niệm

1. DVC trực tuyến và mức độ của DVC trực tuyến:

Khái niệm về DVC trực tuyến và mức độ của DVC trực tuyến được quy định tại Khoản 4 Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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.

2. Chữ ký số:

Khái niệm về chữ ký số được quy định tại Khoản 4 Điều 3 Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007 của Chính phủ quy định chi tiết về chữ ký số và chứng thư số; việc quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số.

3. Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Hà Tĩnh (sau đây gọi tắt là Cổng dịch vụ công):

Là địa chỉ giao dịch điện tử (qua mạng Internet) chung nhất của hệ thống DVC trực tuyến tỉnh Hà Tĩnh, cho phép liên thông với DVC của các cơ quan trên

địa bàn tỉnh Hà Tĩnh và Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia; địa chỉ truy cập là <http://www.dichvucong.hatinh.gov.vn>. Tất cả các hệ thống DVC mức độ 3 của các cơ quan trên địa bàn tỉnh đều phải tích hợp vào Cổng dịch vụ công của tỉnh.

4. Chuyên mục Dịch vụ công trực tuyến:

Là Chuyên mục được mở trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan để cho phép liên kết với Cổng dịch vụ công (đối với Cổng thông tin điện tử tỉnh), liên kết với hệ thống DVC của các cơ quan (đối với Cổng/ Trang thông tin điện tử của các cơ quan); cho phép các tổ chức, cá nhân truy cập khai thác DVC mức độ 3 tại Chuyên mục này.

Điều 3. Nguyên tắc cung cấp DVC trực tuyến

1. Toàn bộ thông tin của bộ thủ tục hành chính hiện hành, áp dụng trong toàn tỉnh phải được cập nhật, công khai đầy đủ, kịp thời lên Cổng dịch vụ công.

2. Các cơ quan phải tuân thủ quy trình, tiến độ, thời gian thụ lý và trả kết quả đối với các hồ sơ thủ tục được nộp qua hệ thống DVC mức độ 3.

3. Quy trình thực hiện cung cấp DVC trực tuyến bảo đảm tính ổn định, an toàn, hiệu lực, hiệu quả và giá trị pháp lý.

4. Các cơ quan cung cấp DVC mức độ 3 phải đảm bảo tính ổn định, bảo mật và an toàn theo quy định.

Điều 4. Trách nhiệm quản lý đối với hệ thống DVC mức độ 3

1. Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây viết tắt là UBND tỉnh) thống nhất quản lý Nhà nước đối với hệ thống cung cấp DVC mức độ 3 trên địa bàn tỉnh.

2. UBND tỉnh ủy quyền cho cơ quan chuyên trách là Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm quản trị, vận hành 24h/24h đối với Chuyên mục trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Hà Tĩnh. Đồng thời giúp UBND tỉnh quản lý Nhà nước đối với toàn bộ hệ thống cung cấp DVC mức độ 3 trên địa bàn tỉnh.

3. Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm quản trị, vận hành 24h/24h đối với Cổng dịch vụ công của tỉnh theo quy định tại Khoản 1 Điều 16 Quy chế này.

4. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn chịu trách nhiệm quản trị, vận hành và tổ chức thực hiện có hiệu quả đối với hệ thống DVC mức độ 3 do đơn vị mình cung cấp; phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông để tích hợp, liên thông với Cổng dịch vụ công của tỉnh.

5. Trách nhiệm cập nhật, quản lý nội dung bộ thủ tục hành chính

a) Cập nhật, quản lý bộ thủ tục hành chính:

- Sở Tư pháp chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan theo dõi, quản lý và cập nhật thủ tục hành chính (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) đã được UBND tỉnh công bố vào cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính dùng chung trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

- Các cơ quan chịu trách nhiệm phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh liên kết nội dung bộ thủ tục hành chính từ Cổng dịch vụ công của tỉnh về Cổng thông tin điện tử của đơn vị mình để công bố và thực hiện.

b) Cập nhật nội dung DVC mức độ 3:

- Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm cập nhật danh mục DVC mức độ 3 vào Chuyên mục trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

- Các cơ quan chịu trách nhiệm cập nhật, quản lý nội dung cung cấp DVC mức độ 3 theo Điều 17 Quy chế này.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm khi sử dụng hệ thống DVC trực tuyến

Các hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia sử dụng hệ thống DVC trực tuyến được áp dụng theo quy định tại Điều 9 Luật Giao dịch điện tử.

Chương II

QUY ĐỊNH VỀ ÁP DỤNG HỆ THỐNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 6. Các yêu cầu chung về áp dụng hệ thống DVC trực tuyến

1. Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan phải có Chuyên mục dịch vụ công trực tuyến, thông báo danh mục và mức độ các DVC trực tuyến đang cung cấp trên đó. Các DVC phải được sắp xếp, phân loại theo ngành, lĩnh vực và đơn vị thụ lý để thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng.

2. DVC mức độ 3 của các cơ quan phải được tích hợp vào Cổng dịch vụ công của tỉnh, đồng thời tích hợp với hệ thống một cửa điện tử của các cơ quan (nếu có).

3. Khuyến khích các tổ chức, cá nhân sử dụng hệ thống DVC mức độ 3 khi giao dịch giải quyết các thủ tục hành chính thay vì đến giao dịch tại bộ phận một cửa của cơ quan hành chính Nhà nước.

Điều 7. Sử dụng DVC mức độ 3

1. Các tổ chức, cá nhân ở bất kỳ địa điểm nào, nếu có máy tính kết nối internet đều có khả năng tham gia DVC mức độ 3 bằng cách truy cập vào Cổng dịch vụ công của tỉnh tại địa chỉ: <http://www.dichvucong.hatinh.gov.vn> hoặc truy cập vào chuyên mục Dịch vụ công trực tuyến tại Cổng thông tin điện tử của tỉnh hoặc Cổng/Trang thông tin điện tử các cơ quan có cung cấp DVC mức độ 3. Sau khi truy cập, hệ thống sẽ hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân thực hiện.

2. Khi sử dụng hệ thống DVC mức độ 3, các tổ chức, cá nhân chủ động theo dõi tiến trình, trạng thái thụ lý hồ sơ, thực hiện việc bổ sung, sửa đổi hồ sơ (nếu có) và thông tin phản hồi từ các cơ quan cung cấp DVC để giao dịch và tiếp nhận kết quả theo quy định.

Chương III

QUY ĐỊNH VỀ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRÊN HỆ THỐNG CUNG CẤP DVC MỨC ĐỘ 3

Điều 8. Tuân thủ quy trình giải quyết thủ tục hành chính và công khai tình trạng giải quyết hồ sơ

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 1 Quy chế này có trách nhiệm:

1. Đảm bảo quy trình giải quyết hồ sơ qua hệ thống DVC mức độ 3 phù hợp với quy trình giải quyết thủ tục hành chính hiện hành (đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của đơn vị mình).

2. Công khai tình trạng quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và thời hạn trả kết quả đối với từng hồ sơ sau khi đã tiếp nhận trên hệ thống DVC mức độ 3 của đơn vị và Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Điều 9. Nộp hồ sơ, phí, lệ phí và trả kết quả khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính qua hệ thống DVC mức độ 3

1. Nộp hồ sơ qua hệ thống DVC mức độ 3: Mẫu đơn, tờ khai và các thành phần hồ sơ theo quy định của từng DVC cụ thể, được nộp bằng bản mềm (bản điện tử, không phải chứng thực) theo hướng dẫn của hệ thống DVC mức độ 3.

2. Nộp phí, lệ phí (*nếu có*) khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính qua hệ thống DVC mức độ 3 được thực hiện theo quy định hiện hành của từng thủ tục và từng cơ quan (quy định cụ thể trong bộ thủ tục hành chính).

3. Trả kết quả:

a) Kết quả giải quyết hồ sơ qua hệ thống DVC mức độ 3 được trả trực tiếp tại bộ phận một cửa của cơ quan tiếp nhận hồ sơ và thông báo cho người nộp hồ sơ thời gian, địa chỉ đến nhận kết quả.

b) Khi đến cơ quan nhận kết quả tại bộ phận một cửa của cơ quan giải quyết hồ sơ, tổ chức, cá nhân phải mang theo hồ sơ gốc để đối chiếu, ký mẫu đơn, tờ khai, phiếu biên nhận theo quy định của từng thủ tục hành chính; Trường hợp các mẫu đơn, tờ khai và các thành phần hồ sơ đã được chứng thực bằng chữ ký số thì các tổ chức, cá nhân không phải mang theo hồ sơ gốc để đối chiếu; nộp phí, lệ phí (*nếu có*) trước khi nhận kết quả.

Điều 10. Quy trình tiếp nhận hồ sơ qua hệ thống DVC mức độ 3

Cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa hoặc cán bộ chuyên môn của các cơ quan, đơn vị quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 1 Quy chế này có trách nhiệm:

1. Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ gửi đến qua hệ thống DVC mức độ 3 của cơ quan, đơn vị:

a) Trường hợp hồ sơ không đầy đủ, không hợp lệ theo quy định thì chậm nhất là 1/2 ngày phải gửi thông báo điện tử hướng dẫn và yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ, nộp lại.

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ theo quy định thì chậm nhất là 1/2 ngày phải gửi thông báo điện tử hẹn ngày trả kết quả, các thành phần hồ sơ gốc, giấy tờ

có liên quan cần mang theo để xuất trình, mức phí, lệ phí phải nộp (nếu có) khi đến nhận kết quả.

2. Trong thời hạn 1/2 ngày (kể từ khi nhận được hồ sơ đầy đủ), bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải chuyển hồ sơ điện tử cho bộ phận chuyên môn giải quyết.

Điều 11. Quy trình giải quyết hồ sơ tại bộ phận chuyên môn

1. Bộ phận chuyên môn thuộc các cơ quan, đơn vị quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 1 Quy chế này có trách nhiệm tổ chức giải quyết hồ sơ theo quy định, đảm bảo tiến độ và chất lượng.

2. Quá trình giải quyết hồ sơ phải cập nhật trạng thái, kết quả giải quyết qua các bộ phận và các cấp liên quan vào hệ thống DVC mức độ 3.

3. Trường hợp hồ sơ không hợp lệ hoặc không đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của thủ tục hành chính thì phải soạn thảo văn bản nêu rõ lý do, trình lãnh đạo ký, chuyển bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi lại cho các tổ chức, cá nhân có liên quan, đồng thời gửi thông báo điện tử kèm theo văn bản để tổ chức, cá nhân được biết.

Điều 12. Thời gian tiếp nhận, giải quyết hồ sơ

1. Thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định của từng thủ tục hành chính theo quy định hiện hành.

2. Đối với các DVC liên thông giữa các cơ quan thì cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ phải chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện phân kỳ thời gian giải quyết của mỗi bên nhưng không vượt quá tổng thời gian giải quyết của thủ tục đó.

3. Tất cả các cơ quan phải đảm bảo và chịu trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đúng hạn theo quy định.

Điều 13. Quy trình giải quyết DVC mức độ 3 liên thông giữa các cơ quan

1. Trường hợp các DVC mức độ 3 liên thông giữa nhiều cơ quan thì hồ sơ và kết quả thụ lý của cơ quan này là hồ sơ đầu vào của cơ quan tiếp theo, kết quả giải quyết cuối cùng (cả bản cứng và bản mềm) của cơ quan thụ lý liên quan phải trả về cho cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ; cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ chịu trách nhiệm đối chiếu, thẩm tra hồ sơ bản mềm (bản điện tử) được nộp qua hệ thống DVC mức độ 3 và hồ sơ gốc.

2. Cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đảm bảo thời gian theo quy định tại Điều 12 Quy chế này.

Chương IV TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN

Điều 14. Chế độ báo cáo

Các cơ quan quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 1 Quy chế này có trách nhiệm thực hiện tốt chế độ báo cáo định kỳ 6 tháng và hàng năm về tình hình thực hiện DVC trực tuyến theo Quyết định số 07/2011/QĐ-UBND ngày

25/5/2011 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định về tổ chức thực hiện ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 15. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan thực hiện cung cấp DVC trực tuyến.

2. Hỗ trợ các cơ quan liên kết, tích hợp các DVC trực tuyến lên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

3. Hỗ trợ kỹ thuật, giúp các cơ quan khai báo quy trình cung cấp, sử dụng các DVC trực tuyến phù hợp với cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của từng cơ quan.

4. Hướng dẫn bộ phận quản trị hệ thống DVC trực tuyến tại các cơ quan có liên quan thực hiện chức năng quản trị, vận hành hệ thống và các chức năng quản trị khác. Xây dựng và tổ chức thực hiện các phương án đảm bảo bảo mật, an toàn thông tin cho hệ thống DVC trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; đồng thời hỗ trợ đảm bảo an toàn thông tin cho hệ thống DVC trực tuyến của các cơ quan trên địa bàn tỉnh.

5. Tổ chức thực hiện việc tuyên truyền, quảng bá để thu hút các tổ chức, cá nhân ủng hộ và tham gia các DVC trực tuyến.

6. Tổng hợp thông tin phản hồi từ các tổ chức, cá nhân sử dụng hệ thống DVC trực tuyến; các kiến nghị, đề xuất của các cơ quan cung cấp DVC trực tuyến, trình UBND tỉnh hướng khắc phục, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng của hệ thống DVC trực tuyến. Khi hệ thống DVC trực tuyến xảy ra sự cố, chỉ đạo, phối hợp với các cơ quan liên quan kịp thời khắc phục trong phạm vi thẩm quyền và khả năng của mình.

7. Nghiên cứu, đề xuất, báo cáo UBND tỉnh kế hoạch đảm bảo cơ sở hạ tầng, các biện pháp kỹ thuật, công nghệ, đào tạo nguồn nhân lực phục vụ cho việc cung cấp DVC trực tuyến của các cơ quan.

8. Đánh giá và báo cáo định kỳ 3 tháng/lần với UBND tỉnh về kết quả thực hiện của các cơ quan cung cấp DVC trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Quản lý, vận hành, quản trị kỹ thuật đối với Cổng dịch vụ công tỉnh Hà Tĩnh và hệ thống DVC trực tuyến của đơn vị mình.

2. Đảm bảo hạ tầng kết nối giữa Văn phòng UBND tỉnh; Văn phòng các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; Văn phòng UBND các cấp.

3. Hỗ trợ các cơ quan liên kết, tích hợp các DVC trực tuyến lên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

4. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kết nối Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh vào Chuyên mục dịch vụ công trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh.

5. Xây dựng và tổ chức thực hiện các phương án đảm bảo bảo mật, an toàn thông tin cho Công dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và hệ thống DVC trực tuyến của đơn vị.

6. Chủ trì xây dựng và triển khai đồng bộ hệ thống mẫu biểu điện tử dùng chung toàn tỉnh.

Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan cung cấp DVC trực tuyến

1. Chủ động tuyên truyền, quảng bá, vận động các đối tượng sử dụng, khai thác hệ thống cung cấp DVC trực tuyến của cơ quan mình và của tỉnh.

2. Tổ chức thực hiện nghiêm túc các quy định tại Quy chế này, đồng thời khuyến khích xây dựng và tổ chức thực hiện Quy chế nội bộ về cung cấp DVC trực tuyến của cơ quan để nâng cao hiệu quả hoạt động cung cấp DVC trực tuyến mức độ cao.

3. Kịp thời cập nhật và hướng dẫn những thay đổi về biểu mẫu, thủ tục hành chính trên hệ thống cung cấp DVC trực tuyến của cơ quan mình.

4. Quản lý và bảo vệ thông tin của các tổ chức, cá nhân bao gồm: Thông tin tài khoản đăng ký (nếu có), thông tin khai báo khi thực hiện nộp hồ sơ, thông tin hồ sơ và thông tin kinh doanh; 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.

5. Bố trí cán bộ thường trực tiếp nhận hồ sơ điện tử do các tổ chức, cá nhân gửi trực tuyến bằng hệ thống DVC trên Cổng Thông tin điện tử của cơ quan vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày lễ, tết theo quy định).

6. Đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị kỹ thuật, máy móc phù hợp, tương thích để hệ thống cung cấp DVC trực tuyến hoạt động thông suốt.

7. Khi xảy ra sự cố đối với hệ thống cung cấp DVC trực tuyến phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ và khắc phục kịp thời.

8. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc cung cấp DVC trực tuyến thuộc đơn vị mình quản lý.

9. Thực hiện chế độ báo cáo tình hình cung cấp DVC trực tuyến theo quy định tại Điều 14 Quy chế này.

Điều 18. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng DVC trực tuyến

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật về sử dụng DVC trực tuyến và theo quy định tại Quy chế này.

2. Đảm bảo tất cả thông tin kê khai phải chính xác và được đối chiếu với giấy tờ gốc (có giá trị pháp lý) kèm theo.

3. Các tổ chức và cá nhân đăng ký chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký.

4. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan cung cấp DVC và nộp lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại DVC.

5. Chủ động tìm hiểu các kiến thức về DVC trực tuyến trên các phương tiện thông tin đại chúng và các kênh thông tin khác; thực hiện đúng quy trình, thao tác đúng hướng dẫn.

Điều 19. Giải quyết tranh chấp, khiếu nại

1. Khi xảy ra tranh chấp, khiếu nại trong quá trình sử dụng DVC, cơ quan cung cấp DVC có trách nhiệm giải quyết kịp thời theo đúng quy định hiện hành.

2. Trong trường hợp xảy ra tranh chấp, khiếu nại mà không tự giải quyết được, các bên có quyền khiếu nại, khiếu kiện đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hướng dẫn, tổng hợp, báo cáo kết quả giải quyết các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến cung cấp, sử dụng các DVC trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử của các cơ quan.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Tổ chức thực hiện

1. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, các tổ chức, cá nhân thực hiện đúng Quy chế này; tham mưu UBND tỉnh kiểm tra việc chấp hành quy định về cung cấp, sử dụng DVC trực tuyến mức độ 3 của các cơ quan; phát hiện, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền kịp thời xử lý các hành vi vi phạm.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp trình UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Đặng Quốc Vinh