

Số: **43** /2018/QĐ-UBND

Bắc Ninh, ngày **08** tháng 6 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế quản lý, cung cấp và sử dụng
dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bắc Ninh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC NINH

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015;

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 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 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của 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 báo số 57/TB-UBND ngày 25/5/2016 Kết luận của Chủ tịch UBND tỉnh tại phiên họp UBND tỉnh ngày 22/5/2018

Xét đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bắc Ninh”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 6 năm 2018.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường,

thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị 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 (b/c);
- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- TTTU, TTHĐND tỉnh (b/c);
- Cục KTVBQPPL – Bộ Tư pháp (b/c);
- Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Văn phòng: Tỉnh ủy, HĐND, Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Báo Bắc Ninh, Đài PTTH tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh: CVP, các PCVP;
- Lưu: VT, các phòng, đơn vị thuộc VP UBND tỉnh.

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



Nguyễn Tiến Nường

QUY CHẾ

**Quản lý, cung cấp và sử dụng
dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bắc Ninh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 13 /2018/QĐ-UBND ngày 08 tháng 6 năm 2018
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Ninh)*

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, cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bắc Ninh.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành trực thuộc UBND tỉnh; Trung tâm hành chính công cấp tỉnh và cấp huyện; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là cơ quan thực hiện thủ tục hành chính); các tổ chức và cá nhân liên quan, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bắc Ninh.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống một cửa điện tử tích hợp dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bắc Ninh (sau đây gọi tắt là hệ thống một cửa điện tử) là hệ thống giao dịch điện tử trên môi trường mạng để thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

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. Tài khoản người dùng: mỗi cán bộ, công chức tham gia xử lý, vận hành hệ thống một cửa điện tử tại cơ quan thực hiện thủ tục hành chính được cấp một tài khoản riêng bao gồm tên đăng nhập (user name) và mật khẩu (password) để có quyền truy cập và sử dụng hệ thống.

Điều 3. Tên miền và định dạng tài khoản người dùng

1. Hệ thống một cửa điện tử tích hợp dịch vụ công trực tuyến được triển khai theo mô hình tập trung, máy chủ đặt tại trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh, sử dụng giao diện web với tên miền là <http://dvc.bacninh.gov.vn>. Hệ thống một cửa điện tử được sử dụng thống nhất tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã trên địa bàn tỉnh.

2. Tài khoản cán bộ, công chức sử dụng Hệ thống một cửa điện tử dùng chung tài khoản đã có của Hệ thống quản lý văn bản và điều hành và Hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh. Tên tài khoản được đặt theo quy định tại Quyết định số 16/2011/QĐ-UBND ngày 30 tháng 01 năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý, sử dụng hệ thống thư điện tử trong hoạt động của các cơ quan nhà nước tỉnh Bắc Ninh. Tài khoản do Sở Thông tin và Truyền thông cấp và thu hồi theo quy định.

Điều 4. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định hiện hành về dịch vụ công trực tuyến.

2. Danh sách các dịch vụ công trực tuyến được phân loại theo ngành, theo lĩnh vực, theo cấp hành chính và thể hiện rõ mức độ của dịch vụ để thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng.

3. Tên của dịch vụ công trực tuyến phải đặt đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng trong bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

4. Quy trình thực hiện các thủ tục hành chính trên hệ thống một cửa điện tử phải tuân thủ theo các quy định pháp luật hiện hành; đảm bảo đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng.

5. Công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí và thời gian giải quyết đối với tất cả các dịch vụ công trực tuyến.

6. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải nhanh chóng, chính xác, khách quan, 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.

7. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn, khả năng đồng bộ, liên thông dữ liệu và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Chương II

QUY ĐỊNH VỀ CUNG CẤP, SỬ DỤNG, TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 5. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo Điều 4 của Quy chế này và các quy định của pháp luật hiện hành.

2. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm kiểm tra, cung cấp thông tin để đăng tải toàn bộ thông tin về các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết trên hệ thống một cửa điện tử theo quyết định phê duyệt của Chủ tịch UBND tỉnh (đảm bảo 100% thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến đạt mức độ 1, 2 theo quy định tại Khoản 4 Điều 3 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). Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ về kỹ thuật cho việc đăng tải lên hệ thống một cửa điện tử.

3. Hệ thống một cửa điện tử, Cổng thông tin điện tử của tỉnh phải có danh mục các dịch vụ hành chính công và các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và nêu rõ mức độ của dịch vụ.

4. Việc chuyển đổi dịch vụ công từ mức độ 1, 2 lên mức độ 3, 4 theo lộ trình do Chính phủ và UBND tỉnh quy định theo nguyên tắc:

a) Điều kiện để xây dựng mới dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4: Thủ tục hành chính công tương ứng trong một năm liền kề trước đó phải có ít nhất 50 hồ sơ bằng hình thức trực tiếp.

b) Điều kiện để nâng cấp dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 lên mức độ 4: Thủ tục hành chính công tương ứng trong một năm liền kề trước đó phải có ít nhất 30% hồ sơ được nộp trực tuyến mức độ 3 so với tổng số hồ sơ phát sinh và số lượng hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức 3 phải ít nhất là 50 hồ sơ.

c) Trong trường hợp đặc biệt, mặc dù không đáp ứng điều kiện tại điểm a, b khoản 4 điều này nhưng vẫn có nhu cầu triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thì cần có sự đồng ý của Ủy ban nhân dân tỉnh.

d) Cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công xây dựng kế hoạch triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hàng năm, gửi đề xuất về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét phê duyệt.

e) Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì xây dựng và nâng cấp dịch vụ công lên mức độ 3, 4. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính thường xuyên kiểm tra, rà soát tính đầy đủ, chính xác của các thủ tục, phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông khi có sự thay đổi để điều chỉnh, hoàn thiện (theo mẫu phụ lục 1 và 2 gửi kèm).

Điều 6. Đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo quy định sau:

a) Tổ chức, cá nhân nhập đầy đủ thông tin theo yêu cầu trên hệ thống một cửa điện tử tại địa chỉ <http://dvc.bacninh.gov.vn>.

b) Hệ thống một cửa điện tử thông báo tài khoản truy nhập ban đầu qua thư điện tử (email) hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của tổ chức, cá nhân.

c) Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản được cấp để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống một cửa điện tử.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã có tài khoản thì sử dụng tài khoản đó để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống một cửa điện tử. Những giấy tờ, thông tin liên quan đến tổ chức, cá nhân đã cung cấp một lần thành công trên Hệ thống một cửa điện tử khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, nếu còn giá trị sử dụng theo quy định thì không phải cung cấp lại khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến lần sau.

Điều 7. Khai báo thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến

1. Sau khi được cấp tài khoản tổ chức, cá nhân truy nhập hệ thống một cửa điện tử lựa chọn thủ tục hành chính cần thực hiện khai báo thông tin và gửi nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3:

a) Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc số hóa (scan) từ bản chính (không phải chứng thực) và chia thành từng tập tin (file) riêng biệt, gửi trực tuyến bằng tài khoản đã đăng ký sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Khi đến cơ quan nhận kết quả tổ chức, cá nhân sẽ ký mẫu đơn, tờ khai và đối chiếu giấy tờ có liên quan đã được gửi trực tuyến với bản gốc hoặc bản sao có chứng thực.

b) Thanh toán lệ phí dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Được thực hiện trực tiếp tại cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

3. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4:

a) Mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ kèm theo thực hiện gửi như mức độ 3 nhưng phải sử dụng chữ ký số; nếu chưa sử dụng chữ ký số thì ngoài việc gửi trực tuyến như mức độ 3 phải gửi kèm qua bưu điện (có ghi mã hồ sơ và hồ sơ có chứng thực của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền).

b) Thanh toán lệ phí dịch vụ công mức độ 4 được thực hiện một trong các hình thức: Thực hiện thanh toán trực tuyến theo hướng dẫn trên hệ thống một cửa điện tử; qua dịch vụ bưu chính, ngân hàng... đến tài khoản của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 8. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến

1. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến được thực hiện khi có yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

2. Hệ thống một cửa điện tử thông báo yêu cầu sửa đổi hoặc bổ sung thông tin hồ sơ cho tổ chức, cá nhân qua thư điện tử (email) hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của tổ chức, cá nhân.

Điều 9. Quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả dịch vụ công trực tuyến

1. Quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả dịch vụ công mức độ 1, 2 được thực hiện theo quy định tại Điều 6, 7 Quyết định số 27/2015/QĐ-UBND ngày 12/8/2015 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế một cửa cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp tỉnh Bắc Ninh.

Đối với trường hợp tiếp nhận hồ sơ nộp trực tiếp (hồ sơ hợp lệ, đầy đủ theo quy định) cơ quan thực hiện thủ tục hành chính phải số hóa, ký số và cập nhật lên hệ thống một cửa điện tử.

2. Quy trình tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 (*Phụ lục 03*)

Cán bộ, công chức thuộc các cơ quan cung cấp thủ tục hành chính thường trực tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh và cấp huyện có trách nhiệm kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân chậm nhất là 01 giờ làm việc kể từ lúc hồ sơ được nộp.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: cán bộ, công chức trên phải tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và luân chuyển cho phòng chuyên môn xử lý; đồng thời gửi thông báo đã nhận hồ sơ và thời hạn giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân biết (qua Hệ thống một cửa điện tử).

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ: phải phản hồi cho tổ chức, cá nhân biết (qua Hệ thống một cửa điện tử); đồng thời có hướng dẫn đầy đủ, cụ thể (qua điện thoại) để tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo yêu cầu.

c) Việc chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả quy định tại điểm a, b, khoản 2 điều này được thực hiện theo quy định tại Điều 5 Quyết định số 27/2015/QĐ-UBND ngày 12/8/2015 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp tỉnh Bắc Ninh (thực hiện theo phương thức điện tử).

Điều 10. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả dịch vụ công trực tuyến

1. Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

a) 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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

b) 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 thời gian trả kết quả theo thời gian quy định đã niêm yết công khai.

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

2. Hình thức trả kết quả dịch vụ công trực tuyến

a) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 được thực hiện tại Trung tâm hành chính công các cấp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được thực hiện một trong các hình thức sau: trực tuyến qua hệ thống một cửa điện tử (<http://dvc.bacninh.gov.vn>), trực tiếp qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp lệ phí, nhưng cơ quan thực hiện thủ tục hành chính không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đó có trách nhiệm hoàn trả lệ phí mà tổ chức, cá nhân đã nộp; ngược lại, cơ quan đã giải quyết nhưng người yêu cầu không nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

Chương III

QUY ĐỊNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 11. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại trên hệ thống một cửa điện tử để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và trực tiếp.

2. 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) Thông qua hộp thư điện tử của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính

b) Thông qua số điện thoại của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

c) Thông qua chuyên mục "Phản ánh, kiến nghị" trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

d) Gửi trực tiếp bằng văn bản đến cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 12. 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 gian 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính phối hợp với các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

Chương IV

QUẢN LÝ VÀ VẬN HÀNH HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 13. Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu

1. Hệ thống một cửa điện tử phải được áp dụng các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin dữ liệu để đảm bảo cung cấp thông tin, dữ liệu kịp thời và hiệu quả cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia hệ thống một cửa điện tử phải tuân thủ các quy định về an toàn, thông tin, dữ liệu hiện hành.

3. Đơn vị quản lý hệ thống một cửa, người có thẩm quyền, cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 14. Xử lý sự cố

Trường hợp hệ thống một cửa điện tử xảy ra sự cố không thực hiện được các quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4:

1. Đơn vị quản lý hệ thống một cửa điện tử (Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông - Sở Thông tin và Truyền thông) có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân và cơ quan có liên quan bằng nhiều hình thức, đồng thời khẩn trương phối hợp với các đơn vị có liên quan xử lý sự cố đưa hệ thống vào hoạt động kịp thời.

2. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản, qua điện thoại hoặc thư điện tử theo thông tin đã đăng ký và hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thành các thủ tục đang thực hiện đúng theo quy định.

Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Phối hợp với các cơ quan có liên quan tiến hành liên kết, tích hợp các dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Hệ thống một cửa điện tử vào Cổng thông tin điện tử của tỉnh và các Cổng thông tin điện tử thành phần của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Điều 16. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, tổ chức thực hiện theo yêu cầu của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý, sử dụng hệ thống một cửa điện tử. Xây dựng, cung cấp dịch vụ công mức độ 3, 4 theo lộ trình quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan kiểm thử các chức năng của hệ thống một cửa điện tử (phiên bản nâng cấp) trước khi cập nhật và thông báo các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính sử dụng;

3. Tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật cho các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đăng tải thủ tục hành chính; hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng hệ thống một cửa điện tử.

4. Hướng dẫn các cơ quan báo chí, truyền thông trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng bá để nâng cao nhận thức và khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Điều 17. Trách nhiệm của Trung tâm hành chính công các cấp; bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tổ chức đánh giá chất lượng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trên hệ thống một cửa điện tử.

2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính sử dụng hệ thống một cửa điện tử để cung cấp, giải quyết dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 theo đúng danh mục các thủ tục hành chính đã đăng ký.

3. Giám sát hoặc thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ nộp trực tuyến hoặc hồ sơ nộp trực tiếp đối với các thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 theo Điều 9 của Quy chế này

a) Kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ gửi đến qua hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng theo quy định thì gửi thông báo điện tử hướng dẫn và yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ.

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ theo quy định, gửi thông báo điện tử đến tổ chức, cá nhân hẹn ngày trả kết quả, các giấy tờ cần mang theo để xuất trình, nộp lệ phí khi đến nhận kết quả.

d) Trong thời hạn 01 giờ làm việc (kể từ khi nhận được hồ sơ đầy đủ, hợp lệ), phải chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn giải quyết.

4. Tiếp nhận thông tin, đề xuất, kiến nghị của tổ chức cá nhân về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến; trực tiếp hướng dẫn, tuyên truyền các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 bằng nhiều hình thức như: điện thoại, thư điện tử hoặc khi cá nhân, tổ chức đến thực hiện các thủ tục hành chính trực tiếp.

Điều 18. Trách nhiệm thủ trưởng cơ quan thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Thực hiện các nội dung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 9, 10, 11 và 12 của Quy chế này.

2. Ban hành Quy định về quy trình giải quyết hồ sơ được đăng ký trực tuyến thuộc chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính phù hợp với quy trình chung về thủ tục hành chính.

4. Niêm yết công khai quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thời hạn trả kết quả đối với từng dịch vụ công trực tuyến; thông tin liên hệ để hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến bao gồm: địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên cổng thông tin điện tử của cơ quan.

5. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật các dịch vụ công trực tuyến lên hệ thống kịp thời khi có sự thay đổi, đảm bảo các dịch vụ công trực tuyến hoạt động thông suốt.

6. Bố trí cán bộ, công chức thường xuyên theo dõi, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ điện tử do cá nhân, tổ chức đăng ký dịch vụ công trực tuyến.

7. Khuyến khích cán bộ, công chức sử dụng chữ ký số ký số vào các file điện tử phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

8. Khi xảy ra sự cố đối với hệ thống một cửa điện tử phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan để được hỗ trợ, khắc phục kịp thời.

Điều 19. Trách nhiệm của cán bộ, công chức được cấp tài khoản người dùng

1. Phải thường xuyên đăng nhập vào hệ thống một cửa điện tử để theo dõi, giải quyết hồ sơ đăng ký trực tuyến của các tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định và có hiệu quả.

2. Phải thay đổi mật khẩu tài khoản khi đăng nhập hệ thống một cửa điện tử lần đầu tiên, khuyến khích thường xuyên thay đổi mật khẩu sử dụng hệ thống một cửa điện tử của cá nhân để đảm bảo tính bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng.

3. Quản lý và bảo vệ mật khẩu đăng nhập vào hệ thống một cửa điện tử, không cung cấp mật khẩu sử dụng của mình cho người khác, không để người khác sử dụng tài khoản của mình để xử lý công việc, không đăng nhập vào tài khoản người khác. Trường hợp bị mất quyền kiểm soát tài khoản người dùng

hoặc mật khẩu bị lộ phải thay đổi ngay mật khẩu hoặc báo ngay cho bộ phận phụ trách về công nghệ thông tin của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính để kịp thời khắc phục.

4. Khi phát hiện cá nhân, tổ chức sử dụng hệ thống một cửa điện tử không đúng mục đích, tập tin đính kèm có virus, mã độc phải kịp thời báo cáo Thủ trưởng cơ quan thực hiện thủ tục hành chính xử lý hoặc phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông để xử lý kịp thời.

Điều 20. Trách nhiệm của bộ phận chuyên môn của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính

1. Kiểm tra nội dung hồ sơ do cán bộ, công chức tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh và cấp huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã chuyển đến qua hệ thống một cửa điện tử và xử lý, giải quyết theo Điều 9 của Quy chế này.

2. Hướng dẫn, tuyên truyền các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên hệ thống một cửa điện tử.

Điều 21. Trách nhiệm của bộ phận phụ trách về công nghệ thông tin của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính

1. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và đơn vị có liên quan quản trị hệ thống một cửa điện tử tại cơ quan, đơn vị; khắc phục sự cố kịp thời.

2. Hỗ trợ cán bộ, công chức trong cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong quá trình sử dụng hệ thống một cửa điện tử.

3. Phối hợp với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các phòng chuyên môn thực hiện cấu hình quy trình thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống một cửa điện tử; thường xuyên rà soát cập nhật, sửa đổi, bổ sung các dịch vụ công trực tuyến tương ứng với bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

4. Thực hiện các thống kê, báo cáo định kỳ, đột xuất về việc sử dụng hệ thống một cửa điện tử.

5. Hướng dẫn, tuyên truyền các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

Điều 22. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Đăng ký, kê khai các thông tin chính xác; tự chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin cung cấp, đăng ký, kê khai của mình.

2. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính và nộp lệ phí đúng theo quy định.

3. Tuân thủ theo quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 23. Tổ chức thực hiện

1. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả Quy chế này. Đồng thời, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp, báo cáo định kỳ cho Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình thực hiện nội dung Quy chế trước ngày 31 tháng 12 hàng năm và báo cáo đột xuất (khi có yêu cầu).

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Định kỳ, trước ngày 30/11 hàng năm báo cáo tình hình thực hiện quy chế, xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cho năm liền kề tiếp theo, gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có những vấn đề vướng mắc, cần sửa đổi, bổ sung các cơ quan, tổ chức và cá nhân kịp thời phản ánh bằng văn bản về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định. /

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN

KT.CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Tiến Nhường

Phụ lục 1
MẪU BÁO CÁO KIỂM TRA, SỬ DỤNG
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TÊN CƠ QUAN Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BÁO CÁO KIỂM TRA, SỬ DỤNG
Dịch vụ công trực tuyến

Kính gửi: Sở Thông tin và Truyền thông Bắc Ninh

1. Họ và tên người báo cáo:.....
2. Chức vụ:..... Thuộc phòng:.....
3. Email liên lạc:.....Số điện thoại liên lạc:.....
4. Nội dung kiểm tra, sử dụng DVC TT trên Hệ thống <http://dvc.bacninh.gov.vn>..:

ST T	Tên chức năng	Người kiểm tra	Thời gian kiểm tra	Kết quả	Mô tả lỗi (nếu có)	Ghi chú

Đề nghị:

.....
.....
.....

Xác nhận của lãnh đạo cơ quan
(Ký tên, đóng dấu)

Bắc Ninh, ngày ... tháng ... năm
Người báo cáo
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục 2**MẪU PHIẾU YÊU CẦU XỬ LÝ SỰ CỐ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN CƠ QUAN

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

PHIẾU YÊU CẦU
Xử lý sự cố dịch vụ công trực tuyến

Kính gửi: Sở Thông tin và Truyền thông Bắc Ninh

1. Họ và tên người yêu cầu:.....
2. Chức vụ:..... Thuộc phòng:.....
3. Email liên lạc:..... Số điện thoại liên lạc:.....
4. Tên DVCTT có sự cố:
5. Mô tả sự cố (có thể gửi kèm theo tài liệu, ảnh chụp màn hình):
.....
.....
6. Ý kiến đề xuất:
.....
.....

Xác nhận của lãnh đạo cơ quan
(Ký tên, đóng dấu)

Bắc Ninh, ngày ... tháng ... năm
Người yêu cầu
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục 3
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT, TRẢ KẾT QUẢ
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

