

## PHIẾU XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

Số đến: 15962 - Ngày in phiếu: 28/12/2016

Cơ quan ban hành: UBND tỉnh Thừa Thiên Huế Số ký hiệu VB: 89/2016/QĐ-UBND

Ngày tháng VB: 20/12/2016

Trích yếu nội dung VB: Ban hành Quy định hoạt động quản lý, cung cấp dịch vụ công trực tuyến tỉnh TTH

Trưởng phòng Tổng hợp, Quy hoạch	Lãnh đạo Sở	Trưởng phòng
K/c GA, các P(GA) VP, TT&H, Đ&K(D) DN TT, KTDN	Phan Thiên Định: ..... Lê Đình Khánh: ..... Nguyễn Quang Cường: ..... Hoàng Việt Trung: ..... <u>laumee</u>	
Quét lưu: .....	Quét lưu: .....	
Hạn xử lý VB: ...../...../2016	Hạn xử lý văn bản: ...../...../2016	
Ngày :... <u>28</u> ./12/2016	Ngày :...../12/2016	Ngày:.../12/2016

Số **09** /2016/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày **20** tháng 12 năm 2016

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định hoạt động quản lý, cung cấp  
dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thừa Thiên Huế**

SỞ KH&ĐT TỈNH TT. HUẾ

**CÔNG VĂN BẢN**

Ngày **28** tháng **12** năm **2016**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

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

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

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

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 các cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15 tháng 02 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;

Căn cứ Nghị định số 106/2011/NĐ-CP ngày 23 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ, ngày 23 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 26/2007/NĐ-CP ngày 15 tháng 01 năm 2007;

Căn cứ Nghị định số 170/2013/NĐ-CP ngày 13 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 26/2007/NĐ-CP ngày 15 tháng 02 năm 2007 và Nghị định số 106/2011/NĐ-CP ngày 23 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 1210/TTr-STTTT ngày 28 tháng 11 năm 2016.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định hoạt động quản lý, cung cấp dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thừa Thiên Huế”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2017.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin & Truyền thông;
- Cục kiểm tra văn bản QPPL-Bộ Tư pháp;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- UB MTTQ tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các hội doanh nghiệp tỉnh;
- VP: CVP, PCVP N.Đ.Bách;
- Lưu: VT, DL.



**Phan Ngọc Thọ**

## QUY ĐỊNH

**Hoạt động quản lý, cung cấp dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thừa Thiên Huế**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~89~~ 2016/QĐ-UBND ngày 20/12/2016  
của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)

### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định trình tự, thủ tục đối với công dân, tổ chức đăng ký, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Công tác cung cấp dịch vụ công trực tuyến được triển khai bởi các Bộ, ngành tại địa phương không thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy định này.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế và các tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia các dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

##### Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. 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.

2. “Tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công” là cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp có thẩm quyền cung cấp thủ tục hành chính công.

### Chương II

#### CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

**Điều 4. Tên miền truy cập Cổng dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế và trách nhiệm vận hành**

1. Các tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế cung cấp dịch vụ công trực tuyến tập trung trên Cổng dịch vụ công duy nhất của tỉnh tại địa chỉ: <https://dichvucong.thuathienhue.gov.vn>.

2. Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm vận hành nghiệp vụ hệ thống, phối hợp sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Công nghệ thông tin tỉnh

đảm bảo các điều kiện hệ thống hoạt động theo yêu cầu, an toàn, an ninh, thống nhất liên tục.

3. Sở Thông tin và Truyền thông vận hành kỹ thuật và đảm bảo các điều kiện kỹ thuật, đường truyền, hệ thống tích hợp phục vụ vận hành, triển khai Cổng dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.

4. Trung tâm Công nghệ thông tin tỉnh có trách nhiệm duy trì và không ngừng cải tiến Cổng dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế phù hợp với yêu cầu của các cơ quan vận hành, đảm bảo đồng bộ thống nhất

5. Sở Tư pháp vận hành và quản trị cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính tập trung tại địa chỉ <https://tthc.thuathienhue.gov.vn>. Sau khi có văn bản quy định thủ tục hành chính, Sở Tư pháp có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công cập nhật vào cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính.

### **Điều 5. Cung cấp thông tin dịch vụ công trực tuyến**

1. Trong thời hạn 7 (bảy) ngày sau khi có văn bản quy định thủ tục hành chính, các tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công phải cập nhật đầy đủ thông tin được ban hành tại cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính của tỉnh.

2. Các tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công tùy theo điều kiện thực tiễn, chủ động tiến hành khởi tạo dịch vụ công trực tuyến theo quy trình:

a) Bước 1: Cập nhật mức độ dịch vụ công trực tuyến cho từng thủ tục hành chính tại cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính.

b) Bước 2: Căn cứ vào quy trình ISO của từng thủ tục hành chính được công bố, các tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công tiến hành thiết lập quy trình tin học hóa tại Cổng dịch vụ công.

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

### **Điều 6. 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, hệ thống cơ sở dữ liệu danh mục được xác định duy nhất và được chia sẻ dùng chung trên Cổng dịch vụ công.

2. Cổng dịch vụ công là một thành phần được tích hợp trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Thừa Thiên Huế.

3. Trang thông tin điện tử các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh Thừa Thiên Huế, UBND cấp huyện, UBND cấp xã phải tích hợp Cổng dịch vụ công.

### **Điều 7. Công khai thủ tục hành chính**

1. Cổng dịch vụ công phải cung cấp công khai danh mục thủ tục hành chính các cơ quan nhà nước.

2. Các nội dung thủ tục hành chính phải được công khai thông tin bao gồm:

- a) Tên thủ tục hành chính;
- b) Trình tự thực hiện;
- c) Cách thức thực hiện;
- d) Hồ sơ;
- đ) Thời hạn giải quyết;
- e) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính;
- g) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;
- h) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính;
- i) Mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; mẫu kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí (nếu có);
- k) Văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính;
- l) Địa điểm, thời gian thực hiện thủ tục hành chính.

#### **Điều 8. Thông tin khảo sát, đánh giá dịch vụ công trực tuyến**

1. Cổng dịch vụ công trực tuyến phải cung cấp công cụ khảo sát đánh giá của công dân và tổ chức. Các tiêu chí khảo sát đánh giá 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.
- 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, doanh nghiệp do UBND tỉnh quy định.

### **Chương III**

## **CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ QUY TRÌNH TIẾN HÀNH DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 9. Trình tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

Dịch vụ công trực tuyến các tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế được thực hiện theo quy trình sau:

1. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký, và được cấp phát tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Đối với tài khoản của doanh nghiệp khi đăng ký thành lập, sở Kế hoạch và Đầu tư cấp phát cùng thời điểm cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh. Trường hợp doanh nghiệp đã hoạt động, chủ động liên hệ trực tiếp với sở Kế hoạch và Đầu tư để được cấp phát tài khoản.

2. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp khai báo hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công.

3. Tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công thực hiện xử lý thủ tục hành chính.

4. Tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công trả kết quả.

### **Điều 10. Đăng ký, cấp tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

1. Đăng ký mới tài khoản:

a) Công dân, tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến có quyền đề nghị cấp tài khoản trên Cổng dịch vụ công tại địa chỉ: <https://dichvucong.thuathienhue.gov.vn> hoặc tại Trang thông tin điện tử của Tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp phải xác thực thông tin đăng ký tài khoản qua thư điện tử hoặc điện thoại di động được đăng ký. Doanh nghiệp thực hiện đăng ký, cấp tài khoản theo khoản 1, Điều 9 tại Quy định này.

b) Trong thời gian 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định tại Cổng dịch vụ công, Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với các đơn vị liên quan có trách nhiệm phê duyệt và cung cấp tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

c) Công dân, tổ chức, doanh nghiệp đề nghị cấp tài khoản sử dụng dịch vụ công trực tuyến hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin khi tiến hành đề nghị cấp tài khoản.

2. Sửa đổi, bổ sung thông tin tài khoản:

Công dân, tổ chức, doanh nghiệp sửa đổi, bổ sung thông tin tài khoản truy cập Cổng dịch vụ công đã được cấp trong trường hợp:

a) Có sự thay đổi một trong những thông tin tài khoản liên quan đến công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

b) Có yêu cầu sửa đổi, bổ sung thông tin tài khoản từ Cổng dịch vụ công khi thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến tài khoản đã được cấp.

c) Trong thời gian 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày thực hiện sửa đổi, bổ sung thông tin theo quy định tại Cổng dịch vụ công, Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với các đơn vị liên quan có trách nhiệm xem xét và xác minh thông tin tài khoản cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

3. Tạm dừng, hủy và kích hoạt lại tài khoản đã được cấp:

a) Công dân, tổ chức, doanh nghiệp đã được cấp tài khoản truy cập Cổng dịch vụ công có quyền đề nghị tạm dừng, đề nghị hủy thông qua Cổng dịch vụ công.

b) Trường hợp công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký tài khoản mà không thực hiện xác thực qua thư điện tử hoặc điện thoại di động trong vòng 7 ngày kể từ ngày đăng ký thì toàn khoản sẽ bị xóa khỏi hệ thống cơ sở dữ liệu tài khoản của Cổng dịch vụ công.

c) Công dân, tổ chức, doanh nghiệp bị dừng tài khoản truy cập vào Cổng dịch vụ công có thể yêu cầu kích hoạt lại tại Cổng dịch vụ công khi có nhu cầu. Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày gửi yêu cầu, Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với các đơn vị liên quan có trách nhiệm xem xét và kích hoạt lại tài khoản cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

### **Điều 11. Khai báo hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công**

1. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng tài khoản được cấp phát để đăng nhập vào Cổng dịch vụ công của tỉnh. Chọn tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công và thủ tục hành chính cần tiến hành khai báo hồ sơ, số hóa và cập nhật các thành phần hồ sơ theo định dạng và biểu mẫu được cung cấp trên Cổng dịch vụ công. 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.

2. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp chủ động lựa chọn các hình thức như: Thanh toán phí, lệ phí tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công hoặc thanh toán trực tuyến. Trong trường hợp thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, công dân, tổ chức, doanh nghiệp tiến hành theo chỉ dẫn tại Cổng dịch vụ công và được cung cấp giấy tờ chứng minh đã nộp phí, lệ phí theo quy định của pháp luật. Phí giao dịch trực tuyến sẽ do công dân, tổ chức, doanh nghiệp chi trả trực tiếp cho các tổ chức ngân hàng theo quy định của Nhà nước.

3. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp chủ động lựa chọn hình thức nhận kết quả tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công hoặc qua dịch vụ chuyển phát của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính. Trong trường hợp thực hiện qua dịch vụ chuyển phát, kết quả sẽ được đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính chuyển phát đến trực tiếp tại địa chỉ nơi đăng ký nhận. Phí chuyển phát thực hiện theo quy định Nhà nước áp dụng cho dịch vụ chuyển phát.

4. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm xuất trình hồ sơ và thực hiện thủ tục hành chính (bản gốc), cung cấp thông tin, chứng từ liên quan khi tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công có yêu cầu kiểm tra bằng văn bản hoặc thể hiện qua các hình thức trực tuyến khác.



## **Điều 12. Xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến**

1. Đối với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công.

a) Hồ sơ đăng ký trực tuyến trong giờ hành chính phải được tiếp nhận trong vòng 60 phút kể từ khi được công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký. Hồ sơ công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký ngoài giờ hành chính hoặc hồ sơ đăng ký trong giờ hành chính nhưng trước thời điểm kết thúc buổi làm việc 60 phút phải được tiếp nhận trực tuyến trong vòng 60 phút kể từ khi bắt đầu buổi làm việc tiếp theo của tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công.

b) Trong trường hợp công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký theo hình thức truyền thống, tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công có trách nhiệm tổ chức nhân sự số hóa thành phần hồ sơ để phục vụ lưu trữ và chuyển đổi hình thức trực tuyến khi công dân, tổ chức, doanh nghiệp có yêu cầu. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm vận động, hướng dẫn và tạo tài khoản cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp tiến hành theo hình thức trực tuyến.

2. Phòng, ban nghiệp vụ có trách nhiệm xử lý hồ sơ trên môi trường mạng. Quy trình xử lý trên môi trường mạng đồng nhất với quy trình ISO đã được các Tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công công bố. Thời gian xử lý tương ứng quy định tại các văn bản có quy định thủ tục hành chính liên quan và thông báo kết quả phê duyệt hoặc không phê duyệt hồ sơ, yêu cầu chỉnh sửa hồ sơ cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp qua thư điện tử đã được đăng ký và qua tài khoản đăng nhập tại Cổng dịch vụ công.

3. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng nhập tài khoản tại Cổng Dịch vụ công để tiến hành theo dõi tình trạng hồ sơ và tiến hành chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ trực tuyến trong trường hợp có yêu cầu của tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công.

4. Quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính phải ghi nhận chi tiết nhật ký xử lý qua các bước và bảng nhật ký xử lý theo chuẩn ISO.

## **Điều 13. Trả kết quả**

1. Tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công có trách nhiệm trả kết quả cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp bằng hình thức trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc qua đường bưu điện theo đăng ký của công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

2. Trường hợp trả kết quả qua đường bưu điện, kết quả điện tử được ký số bởi tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công và được gửi trước qua thư điện tử do công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký và qua Cổng dịch vụ công.

## **Điều 14. Bảo mật thông tin**

1. Sở Thông tin và Truyền thông vận hành và quản trị cơ sở dữ liệu tài khoản công dân, tổ chức, doanh nghiệp và có trách nhiệm bảo mật, lưu giữ

thông tin trừ trường hợp phải cung cấp thông tin cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp có trách nhiệm bảo mật tài khoản và mật khẩu đăng nhập của mình, đồng thời chịu mọi thiệt hại phát sinh do tài khoản, mật khẩu đăng nhập bị tiết lộ dưới bất kỳ hình thức nào.

## Chương IV

### BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

#### **Điều 15. Giám sát, duy trì hoạt động cập nhật, nâng cấp Cổng dịch vụ công**

1. Cổng dịch vụ công 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, Cổng dịch vụ công phải được rà soát, đề xuất phương án nâng cấp, chỉnh sửa cho phù hợp với nhu cầu thực tế và quy định của pháp luật.

#### **Điều 16. Bảo đảm đường truyền, máy móc, trang thiết bị phục vụ**

1. Dịch vụ công trực tuyến của các tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công phải được cài đặt tập trung tại Trung tâm Thông tin dữ liệu điện tử - Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công 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 17. Chế độ báo cáo tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Hàng năm, các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện 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 Sở Thông tin và Truyền thông trước ngày 01 tháng 12 năm đó.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm tổng hợp và báo cáo tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến hàng năm của các đơn vị lên UBND tỉnh trước ngày 15 tháng 12 năm đó.

#### **Điều 18. Trách nhiệm của cơ quan nhà nước**

1. Thủ trưởng cơ quan nhà nước 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.

2. Ban hành Quy chế triển khai 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 nhận 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 ba 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 tháng, năm về tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến:

- Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện: gửi báo cáo về Văn phòng UBND tỉnh trước ngày 22 hàng tháng; báo cáo năm gửi về trước ngày 01 tháng 12 hàng năm;

- Văn phòng UBND tỉnh: tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh định kỳ hàng tháng trước ngày 22 và báo cáo năm gửi UBND tỉnh và Bộ Thông tin và Truyền thông trước ngày 15 tháng 12 hàng năm.

### **Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan liên quan**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Công Thông tin điện tử tỉnh thực hiện vai trò làm đầu mối kết nối mạng thông tin hành chính điện tử của tỉnh với các cơ quan trực thuộc và địa phương; Tích hợp thông tin các dịch vụ công trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn các đơn vị thực hiện các quy định của Quy định này.

b) Tham mưu UBND tỉnh ban hành các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật áp dụng cho dịch vụ công trực tuyến của tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công.

c) Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng phương thức và cơ chế thanh toán đối với việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

d) Nâng cấp, hoàn chỉnh Cổng dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế; Xây dựng các biện pháp kỹ thuật để bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu của các đơn vị; Xây dựng giải pháp hiệu quả chống lại các tấn công gây mất an toàn thông tin; Xây dựng phương án dự phòng khắc phục sự cố bảo đảm hệ thống hoạt động liên tục ở mức tối đa.

đ) Xây dựng Bộ tiêu chí đánh giá hiệu quả của các dịch vụ công trực tuyến. Qua đó, tổ chức đánh giá, báo cáo UBND tỉnh tình hình hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

e) Trung tâm Thông tin dữ liệu điện tử - Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm duy trì vận hành ổn định, đề xuất các giải pháp nhằm đảm bảo hoạt động của Dịch vụ công trực tuyến cho tất cả các cơ quan đơn vị.

g) Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông - Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm vận hành, hướng dẫn các cơ quan đơn vị, công dân, tổ chức, doanh nghiệp ứng dụng Dịch vụ công trực tuyến đảm bảo chỉ tiêu đề ra.

3. Sở Tài chính có trách nhiệm cân đối ngân sách tỉnh để bảo đảm kinh phí hoạt động, duy trì và phát triển dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan hành chính nhà nước.

4. Sở Tư pháp có trách nhiệm quản lý, duy trì, cập nhật dữ liệu về thủ tục hành chính và hoàn chỉnh cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính.

### **Điều 20. Thanh tra, kiểm tra**

Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của Quy định này đối với các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 21. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy định này, có nhiều đóng góp trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh tùy theo thành tích cụ thể sẽ được khen thưởng theo quy định Nhà nước.

2. Các tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm Quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm để xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

### **Điều 22. Trách nhiệm thi hành**

Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trên địa bàn có triển khai dịch vụ công trực tuyến chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.

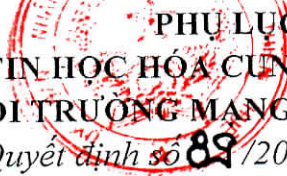
Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các Sở, Ban, Ngành, địa phương phản ánh kịp thời đến Sở Thông tin và Truyền thông để kịp thời tổng hợp báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

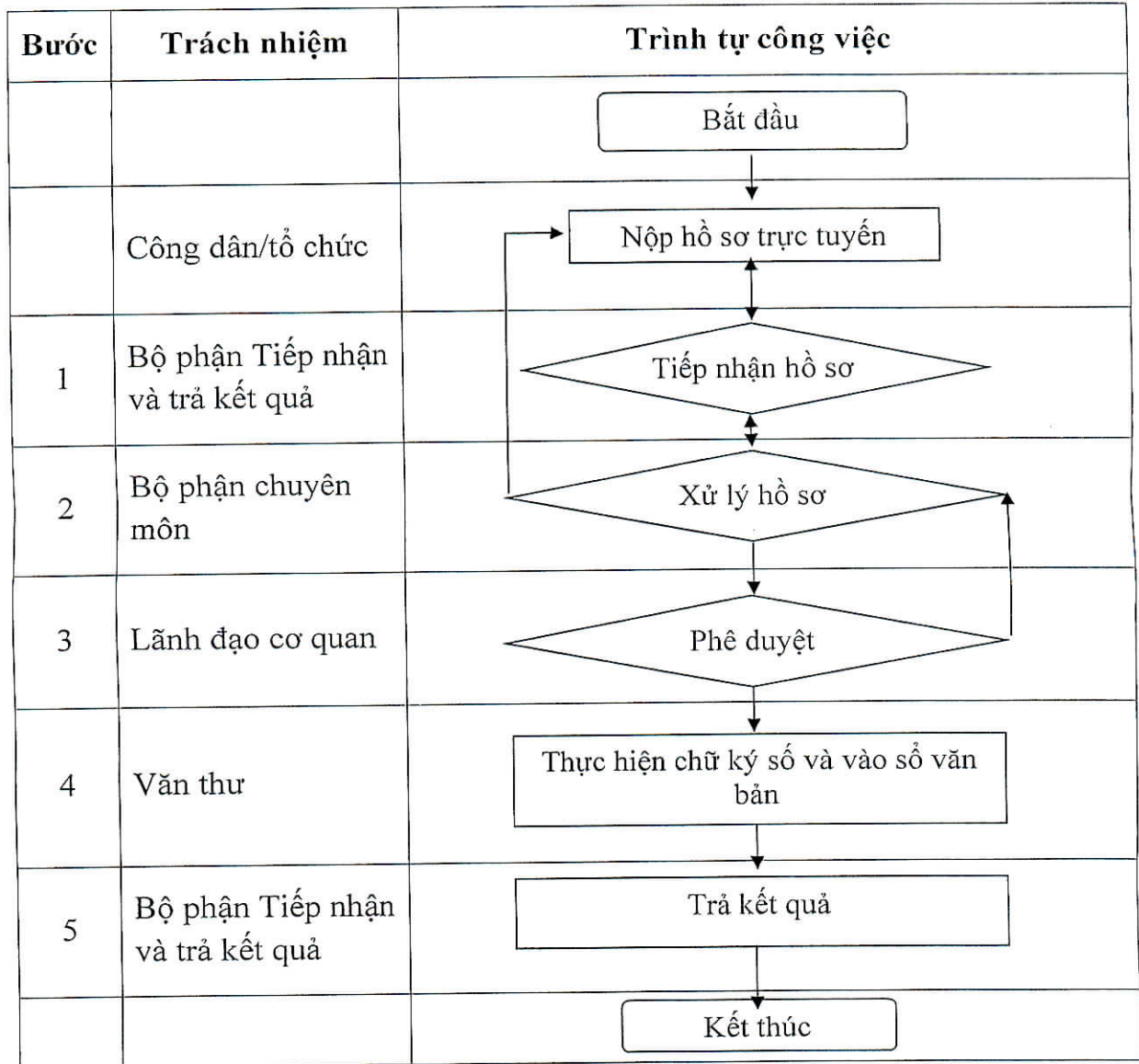
**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Phan Ngọc Thọ**

  
**PHỤ LỤC**  
**QUY TRÌNH MẪU TIN HỌC HÓA CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC**  
**TUYỂN TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 89/2016/QĐ-UBND ngày 20/11/2016*  
*của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)*

**1. Sơ đồ quy trình**



**2. Mô tả quy trình**

**Bước 1:** Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả căn cứ vào hồ sơ điện tử đã được công

dân, tổ chức, đăng ký qua Công dịch vụ công để kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ. Nếu hồ sơ đính kèm dữ liệu điện tử chưa đủ các loại giấy tờ theo quy định thì không tiếp nhận, đồng thời hướng dẫn cụ thể để công dân, tổ chức, doanh nghiệp bổ sung hoàn chỉnh trực tuyến trên môi trường mạng. Việc hướng dẫn chỉnh sửa hồ sơ, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ một lần duy nhất. Đối với các trường hợp hướng dẫn trên 2 lần mà vẫn xảy ra lỗi, đồng thời lỗi đó lại do bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không hướng dẫn cụ thể thì phải có thư xin lỗi công dân, tổ chức, doanh nghiệp kèm theo hướng dẫn. Thời gian tiếp nhận yêu cầu của công dân, tổ chức, doanh nghiệp được thực hiện theo Điều 11 của Quy định kèm theo Quyết định này.

Tại bước này, tùy vào mô hình tổ chức để khai thác tối đa tiện ích tin học hóa trong công tác kiểm tra và tiếp nhận, cụ thể:

**- Đối với cấp Sở, ngành và đơn vị trực thuộc (cấp chi cục):**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thể sử dụng tiện ích tin học hóa để tự động công tác kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ. Căn cứ vào quy trình được thiết lập cho từng loại thủ tục được quy định, hồ sơ sẽ chuyển đến bộ phận xử lý. Bộ phận một cửa chỉ theo dõi hồ sơ được tiếp nhận từ công dân, tổ chức, doanh nghiệp qua Công dịch vụ công.

**- Đối với cấp huyện:**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ từ công dân, tổ chức, doanh nghiệp qua Công dịch vụ công trước khi chuyển đến bộ phận chuyên môn xử lý.

**- Đối với cấp xã:**

Trường hợp cán bộ tiếp nhận đồng thời cũng là cán bộ xử lý hồ sơ thì thao tác tiếp nhận và xử lý hồ sơ được gộp thành một bước.

Trong trường hợp cán bộ tiếp nhận không phải là cán bộ xử lý thì tùy vào mô hình tổ chức của từng đơn vị để xây dựng quy trình cho phù hợp.

**Bước 2:** Nghiên cứu, đề xuất phương án giải quyết hồ sơ.

Bộ phận chuyên môn nghiên cứu hồ sơ, tiến hành xử lý, dự thảo văn bản trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt. Nếu hồ sơ điện tử chưa phù hợp, Bộ phận chuyên môn thông báo và hướng dẫn công dân, tổ chức, doanh nghiệp điều chỉnh, bổ sung các nội dung hồ sơ trên môi trường mạng nhưng vẫn đảm bảo thông tin theo dõi tại Bộ phận một cửa. Quá trình hướng dẫn, yêu cầu chỉnh sửa hồ sơ được tiến hành một lần duy nhất, trong trường hợp yêu cầu chỉnh sửa lần

thứ 2 trở lên do lỗi hướng dẫn của bộ phận xử lý thì cần kèm theo văn bản xin lỗi của đơn vị.

Quy trình xử lý văn bản tại bước 2 này tùy vào thực tiễn của từng cơ quan, đơn vị để tự chủ động thiết lập quy trình luân chuyển văn bản xử lý cho phù hợp trước khi chuyển sang bước 3.

**Bước 3:** Sau khi nhất trí với Dự thảo văn bản do Bộ phận chuyên môn gửi đến, Lãnh đạo cơ quan ký duyệt bằng chữ ký số của Lãnh đạo. Nếu Dự thảo văn bản chưa hợp lý sẽ chuyển lại Bộ phận chuyên môn. Quy trình này được lặp lại cho đến khi hoàn thành hồ sơ.

**Bước 4:** Văn thư hành chính.

Văn thư có trách nhiệm ký số chữ ký số của cơ quan vào văn bản và vào sổ văn bản kết quả xử lý.

**Bước 5:** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiến hành trả kết quả đối với các trường hợp nhận kết quả trực tiếp tại tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công. In phiếu giao chuyển cho tổ chức dịch vụ bưu chính đối với các hồ sơ thực hiện hình thức chuyển qua đường bưu chính.

Trường hợp thủ tục hành chính được thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông, Bộ phận một cửa có trách nhiệm thực hiện cơ chế một cửa liên thông và trả kết quả theo quy định.

### 3. Các trường hợp lưu ý:

- Trường hợp sử dụng dịch vụ bưu chính chuyển hồ sơ trực tiếp cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp thì công dân, tổ chức, doanh nghiệp thanh toán lệ phí (nếu có) qua dịch vụ bưu chính.

- Khi yêu cầu nộp hồ sơ gốc hoặc thành phần hồ sơ cần xác minh bản gốc cho cơ quan nhà nước thì công dân, tổ chức, doanh nghiệp mang trực tiếp đến cơ quan nhà nước hoặc sử dụng dịch vụ bưu chính ./.

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

