

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG NGÃI**

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

Số: *03* /2016/QĐ-UBND

Quảng Ngãi, ngày *27* tháng *01* năm 2016

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế quản lý dịch vụ công trực tuyến  
trong các cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI**

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

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 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 26/TTr-STTTT ngày 11/01/2016 và Giám đốc Sở Tư pháp tại Báo cáo thẩm định số 240/BC-STP ngày 16/11/2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý dịch vụ công trực tuyến trong các cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; 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 (báo cáo);
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Vụ pháp chế (Bộ Thông tin và Truyền thông);
- Cục Kiểm tra VBQPPL (Bộ Tư pháp);
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Đài Phát thanh-Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Ngãi;
- VPUB: CVP, PCVP(VX), CBTH;
- Lưu: VT, VXhmy64.



**THỦ LĨNH ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Ngọc Căng**

**QUY CHẾ**

**Quản lý dịch vụ công trực tuyến trong các cơ quan nhà nước  
tỉnh Quảng Ngãi**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 03 /2016/QĐ-UBND  
ngày 27/01/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định quản lý về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong các cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban ngành tỉnh; các đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là cơ quan thực hiện thủ tục hành chính); các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia các dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

**Điều 3. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng.
2. Công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.
3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong việc giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân.
4. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhanh chóng, chính xác, 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.
5. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

**Điều 4. Các hành vi bị cấm khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến**

1. Cản trở việc lựa chọn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
2. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu.

3. Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ thông điệp dữ liệu.

4. Tạo ra hoặc phát tán chương trình phần mềm làm rối loạn, thay đổi, phá hoại hệ thống điều hành hoặc có hành vi khác nhằm phá hoại hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

5. Tạo ra thông điệp dữ liệu nhằm thực hiện hành vi trái pháp luật.

6. Gian lận, giả mạo, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép chữ ký số, thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân.

7. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **VỀ CUNG CẤP, SỬ DỤNG, TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 5. Các yêu cầu chung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến:

a) Cổng Thông tin điện tử của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính phải có mục “**Dịch vụ công trực tuyến**” thông báo danh mục các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và nêu rõ mức độ của từng dịch vụ. Các dịch vụ được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng.

b) Cổng Thông tin điện tử của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính phải cung cấp chức năng hướng dẫn sử dụng, theo dõi tần suất sử dụng, số lượng hồ sơ đã được xử lý đối với từng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 trở lên.

2. Trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính phải sử dụng những thủ tục hành chính đã được chuẩn hóa để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử. Đối với dịch vụ công trực tuyến có liên quan đến các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính đi kèm phải được cung cấp tối thiểu đạt mức độ 2. Đối với mỗi dịch vụ công trực tuyến cần hiển thị đầy đủ các bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và trách nhiệm của các bên có liên quan.

#### **Điều 6. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến**

1. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến truy cập vào địa chỉ “<http://www.quangngai.gov.vn>” (Cổng Thông tin điện tử tỉnh Quảng Ngãi) hoặc địa chỉ “<http://dichvucong.quangngai.gov.vn>” hoặc Cổng Thông tin điện tử thành phần của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có liên quan đến lĩnh vực cung cấp dịch vụ công trực tuyến đó để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

2. Các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 trở lên phải đăng ký tài khoản sử dụng dịch vụ; đăng nhập hệ thống để theo dõi tiến

trình giải quyết, trạng thái hồ sơ, đồng thời bổ sung hồ sơ (nếu có) và thông tin phản hồi từ các cơ quan có cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

**Điều 7. Hồ sơ thủ tục và thanh toán lệ phí (nếu có) khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến**

**1. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3:**

a) Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc scan từ bản chính (không phải chứng thực) và chia thành từng 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.

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

**2. 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 (nếu có) dịch vụ công mức độ 4 được thực hiện một trong các hình thức: Thực hiện thanh toán trực tuyến theo hướng dẫn trên Cổng Thông tin điện tử; hoặc nộp lệ phí tại bưu điện xã, phường, thị trấn hoặc qua dịch vụ bưu chính đến tài khoản của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính được công khai trên Cổng Thông tin điện tử của cơ quan đó.

**Điều 8. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả**

**1. Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ:**

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 Quảng Ngãi 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:**

a) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Được thực hiện tại cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

b) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được thực hiện một trong các hình thức: thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc gửi bảo đảm qua đường bưu điện đến người sử dụng ký nhận.

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp lệ phí (nếu có) 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**

## **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN**

### **Điều 9. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Thẩm định hồ sơ, báo cáo kinh tế kỹ thuật các dự án xây dựng hệ thống dịch vụ công trực tuyến đảm bảo các tiêu chuẩn, kỹ thuật công nghệ theo quy định và phù hợp với các hệ thống thông tin khác đã được triển khai trên địa bàn tỉnh.

2. Hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan liên kết, tích hợp các dịch vụ công trực tuyến lên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh; hỗ trợ và khắc phục kịp thời các sự cố xảy ra đối với hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

3. Chỉ đạo và hướng dẫn các cơ quan báo chí, truyền thông, Cổng Thông tin điện tử trên địa bàn tỉnh tuyên truyền, quảng bá để nâng cao nhận thức và thu hút các tổ chức, cá nhân ủng hộ và tham gia sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

4. Tổng hợp thông tin phản hồi từ các tổ chức, cá nhân sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến; các kiến nghị, đề xuất của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, nghiên cứu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh hướng khắc phục, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng của hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

5. Nghiên cứu, đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh các 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 dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử.

6. Phối hợp hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 10. Trách nhiệm của 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 5 và Điều 8 của Quy chế này.

2. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông liên kết, tích hợp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan lên Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

3. 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 trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan; đảm bảo dịch vụ công trực tuyến hoạt động thông suốt, kịp thời cập nhật dịch vụ công trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan khi có sự thay đổi.

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 3 có thẩm quyền trong trường hợp pháp luật có quy định hoặc có sự đồng ý của tổ chức, cá nhân đó.

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

7. Khi xảy ra sự cố đối với Hệ thống dịch vụ công trực tuyến phải thông báo ngay cho Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan để được hỗ trợ và khắc phục kịp thời.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công trực tuyến**

1. 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.

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

3. 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 (nếu có) khi đến nhận kết quả.

4. Trong thời hạn 1/2 ngày làm việc (Kể từ khi nhận được hồ sơ đầy đủ, hợp lệ), bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn giải quyết.

#### **Điều 12. Trách nhiệm của bộ phận chuyên môn**

Kiểm tra nội dung hồ sơ do bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả chuyển đến, nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý, dự thảo văn bản trình lãnh đạo xem xét, giải quyết.

1. Đối với hồ sơ hợp lệ, đầy đủ:

a) Giải quyết hồ sơ theo nhiệm vụ, quyền hạn phù hợp với quy trình chung về giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan.

b) Chuyển kết quả giải quyết hồ sơ tới bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.



2. Đối với hồ sơ cần bổ sung thêm hoặc không đáp ứng các điều kiện về thủ tục hành chính, phải dự thảo thông báo điện tử nêu rõ lý do, trình cho lãnh đạo cơ quan duyệt, chuyển bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả gửi kết quả cho các tổ chức, cá nhân có liên quan.

**Điều 13. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến**

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

2. 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.

3. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính và nộp lệ phí (nếu có) theo quy định.

**Chương IV**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 14. Điều khoản thi hành**

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 cơ quan, địa phương 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 cho năm liền kế tiếp theo, gửi về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

3. 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./.

 **ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG NAM**

**Trần Ngọc Căng**