

Số: *03* /2017/QĐ-UBND

Lai Châu, ngày *18* tháng *01* năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế quản lý và sử dụng Hệ thống dịch vụ công  
trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LAI CHÂU**

*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 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  
17/TTr-STTTT ngày 10/01/2017.*

**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 trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu.

**Điều 2.** Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn, tổ chức thực hiện quyết định này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/02/2017. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố 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;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục kiểm tra văn bản Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, VX.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



*Đỗ Ngọc An*

## QUY CHẾ

### Quản lý và sử dụng Hệ thống dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu

(Ban hành kèm theo Quyết định số 03/2017/QĐ-UBND  
ngày 18/01/2017 của UBND tỉnh Lai Châu)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

#### 1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy chế này quy định việc quản lý và sử dụng Hệ thống dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu và quy trình tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả của các dịch vụ công trực tuyến thông qua Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu (viết tắt là *Cổng Dịch vụ công trực tuyến*) tại địa chỉ <http://dichvucong.laichau.gov.vn/>.

- Các trường hợp nhận hồ sơ trực tiếp tại các cơ quan, đơn vị không thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy chế này.

#### 2. Đối tượng áp dụng

a. Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Lai Châu (sau đây gọi tắt là *các cơ quan, đơn vị*) thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu.

b. Các cơ quan, tổ chức và công dân (sau đây gọi tắt là *tổ chức, công dân*) tự nguyện tham gia sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Dịch vụ hành chính công* là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. *Môi trường mạng* là môi trường trong đó thông tin được cung cấp, truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông qua cơ sở hạ tầng thông tin.

3. *Cơ sở hạ tầng thông tin* là hệ thống trang thiết bị phục vụ cho việc sản xuất, truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin số, bao gồm mạng viễn thông, mạng Internet, mạng máy tính và cơ sở dữ liệu.

4. *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.

5. *Thông điệp dữ liệu* là thông tin được tạo ra, gửi đi, nhận và lưu trữ bằng phương tiện điện tử.

6. *Văn bản điện tử* là văn bản được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu.

7. *Hồ sơ điện tử* gồm các loại văn bản được tạo ra, lưu trữ, trao đổi dưới dạng điện tử.

8. *Cơ sở dữ liệu* là tập hợp các dữ liệu được sắp xếp, tổ chức khoa học để truy cập, khai thác, quản lý và cập nhật thông qua phương thức điện tử.

9. *Mức độ trực tuyến của dịch vụ công* được hiểu như sau:

- *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.

- *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.

- *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.

- *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.

10. *Chữ ký số* là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng theo đó người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khóa công khai của người ký có thể xác định được chính xác:

- Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai trong cùng một cặp khóa.

- Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.

### **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 hóa thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.
3. Thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thông qua Hệ thống dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu.
4. Các cơ quan hành chính Nhà nước căn cứ chức năng, nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp 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, công dân, không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.
5. Quy trình thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn, bí mật và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

#### **Điều 4. Trách nhiệm quản lý nhà nước đối với Hệ thống dịch vụ công trực tuyến**

Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu ủy quyền cho Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm quản lý đối với hoạt động của Hệ thống dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

#### **Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm khi sử dụng Hệ thống dịch vụ công trực tuyến**

Thực hiện theo quy định tại Điều 9 Luật Giao dịch điện tử, cụ thể như sau:

1. Cản trở việc lựa chọn sử dụng giao dịch điện tử.
2. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu.
3. Thay đổi, xoá, 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 phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tiếp.
5. Tạo ra thông điệp dữ liệu nhằm thực hiện hành vi trái pháp luật.
6. Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép chữ ký điện tử của người khác.
7. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **THÔNG TIN, QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ TRÊN HỆ THỐNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 6. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến**

- Cơ quan chủ quản có trách nhiệm đăng tải toàn bộ thông tin về dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến phải được cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa kịp thời ngay sau khi có sự thay đổi.

- Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải có mục “Dịch vụ công trực tuyến” thông báo 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. Các dịch vụ được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng.

- Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải cung cấp chức năng hướng dẫn sử dụng, theo dõi tần suất sử dụng, quá trình xử lý và số lượng hồ sơ đã được xử lý đối với từng dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 trở lên.

#### **Điều 7. Quy trình tiếp nhận hồ sơ qua Hệ thống dịch vụ công trực tuyến**

Cán bộ, công chức thường trực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Hệ thống dịch vụ công trực tuyến của từng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm:

- Kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ gửi đến qua Hệ thống dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị.

- Trường hợp hồ sơ không đầy đủ theo quy định thì gửi thông báo điện tử yêu cầu tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ theo quy định, căn cứ quy định của cơ quan về quy trình giải quyết hồ sơ, gửi thông báo điện tử hẹn ngày trả kết quả.

#### **Điều 8. Quy trình giải quyết hồ sơ tại bộ phận chuyên môn**

Bộ phận chuyên môn thuộc các cơ quan, đơn vị quy định có trách nhiệm kiểm tra nội dung hồ sơ do bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến, nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý, trình lãnh đạo xem xét, giải quyết.

##### **1. Quy trình giải quyết hồ sơ hợp lệ:**

- Khi nhận được hồ sơ hợp lệ, các bộ phận chuyên môn căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình để giải quyết hồ sơ đảm bảo trình tự giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của nhiều bộ phận chuyên môn khác thì bộ phận chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với bộ phận chuyên môn khác có liên quan cùng giải quyết hồ sơ;

- Bộ phận chuyên môn chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để giao trả cho tổ chức, công dân đúng thời gian quy định.

##### **2. Quy trình giải quyết hồ sơ không hợp lệ hoặc không đáp ứng các điều kiện về TTHC:**

Bộ phận chuyên môn 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, công dân có liên quan, đồng thời gửi thông báo điện tử kèm theo văn bản để tổ chức, công dân được biết.

#### **Điều 9. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả**

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

- Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định của TTHC đã được quy định tại Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh.

- Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu khuyến khích các cơ quan, đơn vị thụ lý và giải quyết hồ sơ xong trước thời gian quy định tương ứng đối với từng TTHC.

2. Hình thức trả kết quả:

a. Trả kết quả trực tiếp:

- Các tổ chức, công dân sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến trực tiếp mang bộ hồ sơ, giấy tờ gốc đến nộp cho cơ quan cung cấp dịch vụ.

- Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến kiểm tra, đối chiếu hồ sơ gốc của các tổ chức, công dân đảm bảo tính chính xác, thống nhất của hồ sơ; thu phí, lệ phí (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức, công dân.

b. Trả kết quả qua đường bưu điện:

- Các tổ chức, công dân gửi hồ sơ, giấy tờ gốc qua đường bưu điện bằng thư đảm bảo; đồng thời gửi phí, lệ phí cấp dịch vụ công (nếu có) và lệ phí gửi trả kết quả qua đường bưu điện.

- Cơ quan cung cấp dịch vụ công kiểm tra, đối chiếu hồ sơ gốc của các tổ chức, công dân đảm bảo tính chính xác, thống nhất của hồ sơ và gửi trả kết quả cho tổ chức, công dân.

3. Cập nhật kết quả vào Hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

**Điều 10. 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:

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

- 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:

- Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, 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 thực hiện như mức độ 3.

- 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 qua dịch vụ bưu chính đến cơ quan thực hiện TTHC.

3. Trường hợp tổ chức, công dân đã nộp lệ phí (nếu có) nhưng cơ quan thực hiện TTHC không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan thực hiện TTHC đó có trách nhiệm hoàn trả lệ phí mà tổ chức, công dân 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 11. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Thực hiện tốt nhiệm vụ của cơ quan đầu mối tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu quản lý nhà nước về cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu.

2. Có trách nhiệm đảm bảo về hạ tầng, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

3. Hướng dẫn bộ phận quản trị hệ thống dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị thực hiện chức năng quản trị trong Hệ thống dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị mình.

4. Thực hiện việc tuyên truyền, quảng bá để thu hút các tổ chức, công dân tham gia sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

5. Tổng hợp thông tin phản hồi từ các tổ chức, công dân sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến; các kiến nghị, đề xuất của các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trình UBND tỉnh hướng khắc phục, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng của Hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

6. 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 dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu.

7. Là đầu mối tiếp nhận các ý kiến phản hồi về sự cố đối với các dịch vụ công trực tuyến, đồng thời phối hợp với các cơ quan liên quan kịp thời khắc phục sự cố (khi có yêu cầu) trong phạm vi thẩm quyền và khả năng của mình.

8. Tổng hợp, báo cáo tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 15 của Quy chế này.

9. Có trách nhiệm đánh giá và báo cáo UBND tỉnh về kết quả thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị để áp dụng chung trên địa bàn toàn tỉnh.

10. 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.

11. Có trách nhiệm tham mưu giúp UBND tỉnh thực hiện thanh tra, kiểm tra việc chấp hành quy định về cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu; phát hiện, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền kịp thời xử lý các hành vi vi phạm pháp luật; đôn đốc việc thực hiện kết luận thanh tra, kiểm tra hoặc quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về xử lý kết quả thanh tra, kiểm tra.

**Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Cơ quan thực hiện TTHC phải sử dụng những TTHC đã được chuẩn hóa để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử tỉnh theo quy định tại Điều 19, Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ 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.

2. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông liên kết, tích hợp dịch vụ công trực tuyến, công bố danh mục, lộ trình các dịch vụ công trực tuyến của cơ quan trên cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu.

3. Quy định quy trình giải quyết hồ sơ thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị mình áp dụng Hệ thống dịch vụ công trực tuyến phù hợp với quy trình chung về TTHC 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 TTHC, thời hạn trả kết quả đối với từng dịch vụ công trên các cổng thành viên của Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu.

5. Thực hiện việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu theo quy định tại Điều 6, Điều 7, Điều 8, Điều 9 và Điều 10 của Quy chế này.

6. Kịp thời cập nhật và hướng dẫn những thay đổi về biểu mẫu TTHC trên Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị mình.

7. Quản lý và bảo vệ thông tin của các tổ chức, công dân bao gồm: thông tin tài khoản đăng ký, 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.

8. Bố trí cán bộ thường trực tiếp nhận hồ sơ điện tử do các tổ chức, công dân gửi trực tuyến từ dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu về Hệ thống dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị vào đầu giờ làm việc buổi sáng và buổi chiều các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày lễ, tết theo quy định).

9. Khi xảy ra sự cố đối với Hệ thống dịch vụ công trực tuyến phải thông báo ngay với đơn vị đầu mối (Sở Thông tin và Truyền thông) để được hỗ trợ và khắc phục kịp thời.

10. Xây dựng và tổ chức thực hiện Quy chế nội bộ về cung cấp dịch vụ công trực tuyến của từng cơ quan, đơn vị, khuyến khích việc giảm thiểu thời gian thụ lý hồ sơ theo quy định.

11. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc đơn vị mình quản lý.

12. Thực hiện chế độ báo cáo tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 15 của Quy chế này.



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

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật về sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 5 của Quy chế này.

2. Các tổ chức, công dân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính công thông qua Hệ thống dịch vụ công trực tuyến truy cập vào địa chỉ: <http://dichvucong.laichau.gov.vn> hoặc truy cập vào Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu tại địa chỉ: <http://laichau.gov.vn> và lựa chọn mục “**Dịch vụ công trực tuyến**” để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ công.

3. Các tổ chức, công dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 trở lên phải thực hiện việc đăng ký tài khoản sử dụng dịch vụ công, tài khoản này sẽ được sử dụng cho tất cả các dịch vụ công trực tuyến khác cung cấp trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Lai Châu.

4. Khi sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến, các tổ chức, công dân phải thường xuyên đăng nhập vào hệ thống để theo dõi tiến trình giải quyết, trạng thái hồ sơ, đồng thời bổ sung, sửa đổi hồ sơ (nếu có) và thông tin phản hồi từ các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công.

5. Các tổ chức, công dân đăng ký chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký.

6. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến và nộp lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại dịch vụ công trực tuyến.

**Điều 14. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Căn cứ tình hình nguồn kinh phí địa phương, chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Kế hoạch và Đầu tư và các đơn vị liên quan tham mưu giúp UBND tỉnh bố trí nguồn kinh phí để thực hiện việc tuyên truyền, quảng bá để thu hút các tổ chức, công dân tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến; kinh phí quản lý, bảo trì, vận hành và cải tiến Hệ thống dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh Lai Châu.

**Chương IV**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 15. Chế độ báo cáo**

1. Các cơ quan, đơn vị quy định tại Điểm a, Khoản 2, Điều 1 của Quy chế này có trách nhiệm thực hiện tốt chế độ báo cáo định kỳ về thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lai Châu đến Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định sau đây:

- Báo cáo tháng gửi đến trước ngày 20 của tháng;
- Báo cáo quý gửi đến trước ngày 20 của tháng cuối quý;
- Báo cáo năm gửi đến trước ngày 15 tháng 12 hàng năm.

## 2. Nội dung báo cáo:

- Số lượng hồ sơ tiếp nhận gồm: Số lượng hồ sơ đủ điều kiện; số lượng hồ sơ không đủ điều kiện (nêu rõ lý do).
- Số lượng hồ sơ đủ điều kiện đã giải quyết theo đúng thời hạn;
- Số lượng hồ sơ đủ điều kiện đã giải quyết không đúng thời hạn;
- Tình hình hoạt động của hệ thống dịch vụ công trực tuyến tại đơn vị;
- Những khó khăn, vướng mắc khi triển khai hệ thống dịch vụ công trực tuyến;
- Nguyên nhân của những khó khăn, vướng mắc;
- Kiến nghị, đề xuất (nếu có).

### **Điều 16. Giải quyết tranh chấp, khiếu nại**

1. Khi xảy ra tranh chấp, khiếu nại trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến, cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến 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 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 dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Lai Châu.

### **Điều 17. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này được xét khen thưởng theo quy định.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

### **Điều 18. Tổ chức thực hiện**

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, công dân phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đỗ Ngọc An**