

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành Công dịch vụ công trực tuyến
tỉnh Ninh Thuận**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH THUẬN

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 Luật an toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 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 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;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 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 tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 136/TTr-STTTT ngày 23 tháng 01 năm 2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành Công dịch vụ công trực tuyến tỉnh Ninh Thuận; gồm 05 Chương, 20 Điều.

h

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, ban ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: *h*

- Như Điều 2;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu quốc hội tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- TT. HĐND các huyện, thành phố;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- VPUB: CVP, các PCVP, các phòng NCTH, HCQT;
- Lưu: VT, KTTH, Hào.

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



Lê Văn Bình

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Ninh Thuận
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 56 /QĐ-UBND ngày 21 tháng 02 năm 2019
của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận)

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 về quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Ninh Thuận.

2. Đối tượng áp dụng

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

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Cổng dịch vụ công trực tuyến* là điểm truy cập thống nhất tới các dịch vụ công trực tuyến của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính tỉnh Ninh Thuận.

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.

Điều 3. 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 Ninh Thuận 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 phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

5. Công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.

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 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.

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

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 về giao dịch điện tử.

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

QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 5. Trách nhiệm quản lý đối với Công dịch vụ công trực tuyến của tỉnh

Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận ủy quyền Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm quản lý đối với hoạt động của Công dịch vụ công trực tuyến tỉnh Ninh Thuận theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Điều 6. Các yêu cầu chung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo Điều 3 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 tự kiểm tra, rà soát tính đầy đủ, chính xác của các thủ tục hành chính và đăng tải toàn bộ thông tin về các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo quyết định phê duyệt của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trên hệ thống một cửa điện tử. Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ về kỹ thuật cho việc đăng tải lên hệ thống một cửa điện tử.

Điều 7. Đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến

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

a) Tổ chức, cá nhân vào mục “Đăng ký” và nhập đầy đủ thông tin theo yêu cầu trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh tại địa chỉ <http://dichvucong.ninhthuan.gov.vn>;

b) Hệ thống dịch vụ công trực tuyến sẽ thông báo tài khoản truy cập qua thư điện tử theo đăng ký của tổ chức, cá nhân;

c) Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đăng ký để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

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 Cổng dịch vụ công trực tuyến. Những giấy tờ, thông tin liên quan đến tổ chức, cá nhân đã cung cấp một lần thành công trên Cổng dịch vụ công trực tuyến nếu còn giá trị theo quy định thì không phải cung cấp lại khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến lần sau.

Điều 8. Khai báo thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân truy nhập vào Cổng dịch vụ công trực tuyến bằng tài khoản đã đăng ký, lựa chọn thủ tục hành chính cần thực hiện khai báo thông tin và 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 từ bản chính (không phải chứng thực) và chia thành từng tập tin riêng biệt và 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: 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 như mức độ 3 nhưng phải sử dụng ký số; nếu chưa sử dụng ký số thì ngoài việc gửi trực tuyến như mức độ 3 phải kèm hồ sơ qua bưu điện (có ghi mã hồ sơ, hồ sơ có chứng thực của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền);

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

4. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp phí, 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 phí, lệ phí mà tổ chức, cá nhân đã nộp;

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

Điều 9. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn:

a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

- b) Hướng dẫn qua điện thoại;
- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến;
- d) Bảng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Một cửa.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại Khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 10. Quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả dịch vụ công trực tuyến

1. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa phải kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, quét (scan) và cập nhật lên hệ thống một cửa điện tử (trừ các thành phần hồ sơ liên quan không thể quét (scan) được).

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 1 Điều 9 Quy chế này và nêu rõ lý do theo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ);

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ);

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định và tùy vào trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ, lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả hoặc Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Mẫu số 01, 04 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ) và chuyển cho phòng chuyên môn xử lý.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền;

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho phòng chuyên môn xử lý.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào hệ thống một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào hệ thống một cửa điện tử.

Điều 11. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả đối với hồ sơ nộp trực tuyến

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

a) Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ không 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 Ninh Thuận 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 được niêm yết;

c) Khuyến khích các cơ quan trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua điện thoại.

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 trực tiếp tại cơ quan thực hiện thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính;

b) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được thực hiện trực tuyến qua Cổng dịch vụ công trực tuyến và được ký số bằng chứng thư số của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp tại cơ quan

thực hiện thủ tục hành chính.

Chương III

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

Điều 12. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

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

2. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính bằng các hình thức sau:

- a) Thông qua thư điện tử của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;
- b) Thông qua số điện thoại của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;
- c) Thông qua chuyên mục Hỏi- Đáp (<http://hoidap.ninhthuan.gov.vn>) trên Cổng thông tin điện tử và Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.
- d) Gửi trực tiếp bằng văn bản đến các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 13. Xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Phản hồi các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo Điều 6 Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 11/4/2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị tại Điểm a, b, d Khoản 2 Điều 12 Quy chế này, các cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị phải tiến hành cập nhật lên chuyên mục Hỏi- Đáp (<http://hoidap.ninhthuan.gov.vn>).

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 14. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc công khai thủ tục hành chính trên hệ thống của các cơ quan nhà nước theo quy định.

Điều 15. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, phối hợp với các cơ quan liên quan đảm bảo đường truyền kết nối thông suốt phục vụ tốt việc vận hành Cổng dịch vụ công trực tuyến.

2. Tham mưu kế hoạch chỉnh sửa, nâng cấp hệ thống đảm bảo tính ổn định

nhằm đáp ứng nhu cầu công việc của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

3. Tổ chức 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.

4. Tổng hợp các vướng mắc liên quan đến Cổng dịch vụ công trực tuyến và các đề nghị nâng cấp, sửa đổi hệ thống; báo cáo, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, thực hiện.

5. Xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật liên quan đến công tác triển khai, nhân rộng phần mềm cho các cơ quan trên địa bàn tỉnh.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan 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, 12, 13 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.

3. Niêm yết công khai thông tin hỗ trợ, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến: địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử của Bộ phận Một cửa trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

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

5. Chịu trách nhiệm về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc đơn vị mình quản lý.

6. Thực hiện chế độ báo cáo tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 19 của Quy chế này.

Điều 17. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên 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. Quản lý, 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 đăng nhập vào tài khoản của người khác; phải 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. Khi phát hiện tổ chức, cá nhân sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến, hệ thống một cửa điện tử không đúng mục đích, tập tin đính kèm có mã độc phải kịp thời báo cáo cho Thủ trưởng cơ quan thực hiện thủ tục hành chính và phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông để xử lý kịp thời.

Điều 18. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực

tuyển

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, nộp phí, lệ phí (nếu có) đúng theo quy định.
3. Tuân thủ theo quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật liên quan.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Chế độ báo cáo

Định kỳ hàng quý các cơ quan có trách nhiệm thực hiện báo cáo theo Phụ lục của Quy chế này về thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo cho Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan quản lý nhà nước theo quy định.

Điều 20. Điều khoản thi hành

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

**KT. CHỦ TỊCH
PHỤ CHỦ TỊCH**



Lê Văn Bình

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN CƠ QUAN

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

Ninh Thuận, ngày ... tháng ... năm ...

BÁO CÁO
TÌNH HÌNH THỰC HIỆN CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

1. Tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến

TT	Nhóm dịch vụ	Tên dịch vụ	Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến			Hồ sơ tiếp nhận trực tiếp			Ghi chú
			Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến đến ngày	Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến đã giải quyết đúng hạn	Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến đã giải quyết trễ hạn	Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp đến ngày	Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp đã giải quyết đúng hạn	Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp đã giải quyết trễ hạn	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
I	Nhóm dịch vụ công mức độ 3								
1	...								
2	...								
II	Nhóm dịch vụ công mức độ 4								
1	...								
2	...								

2. Đề xuất, kiến nghị

.....
.....

Nơi nhận:
- Sở TT&TT;
- Lưu: VT.

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