

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BÌNH ĐỊNH**  
Số: **44** /2019/QĐ-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
Bình Định, ngày **23** tháng 8 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bình Định**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH ĐỊNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*  
*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 06 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 26/2007/NĐ-CP ngày 15 tháng 2 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 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về việc 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 quy định về việc 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;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 316 /TTr-VPUBND ngày 23 tháng 8 năm 2019,*


**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế quản lý, sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bình Định”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 9 năm 2019.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn 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 QPPL, Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các cơ quan TW trên địa bàn tỉnh;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Tin học - Công báo;
- Lưu: VT, KSTT. 



**Phan Cao Thắng**

**QUY CHẾ**

**Quản lý, sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bình Định**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: **44** /2019/QĐ-UBND  
ngày **23** tháng 8 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

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

**1. Phạm vi điều chỉnh**

a) Quy chế này quy định việc quản lý và sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bình Định.

b) Những nội dung không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo Thông tư 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng 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 và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

**2. Đối tượng áp dụng**

a) Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Bình Định thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bình Định; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị).

b) Các cá nhân, tổ chức sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bình Định.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bình Định: là điểm truy cập tập trung, duy nhất để tích hợp các dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Bình Định (sau đây gọi tắt là Cổng dịch vụ công trực tuyến).

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.

3. 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.

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

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 phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ hoặc qua dịch vụ bưu chính.

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 phí, 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 và yêu cầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Toàn bộ thông tin của bộ thủ tục hành chính hiện hành, áp dụng trong toàn tỉnh phải được cập nhật, công khai đầy đủ, kịp thời lên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

2. Các cơ quan phải tuân thủ quy trình, tiến độ, thời gian thụ lý và trả kết quả đúng theo phân kỳ thời gian giải quyết đối với các thủ tục hành chính có hồ sơ nộp qua Cổng dịch vụ công trực tuyến.


3. Quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính ổn định, an toàn, hiệu lực, hiệu quả và giá trị pháp lý.

4. Thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

5. Cổng dịch vụ công trực tuyến phải tích hợp, kết nối với hệ thống các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của các Bộ, ngành đã triển khai tại các cơ quan, đơn vị 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 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 tuyến.

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**

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

#### **Điều 5. Quy định về cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến:

Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính cung cấp danh mục các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện trên hệ thống, nêu rõ mức độ của từng dịch vụ và có hướng dẫn sử dụng chi tiết. Các dịch vụ được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng. Hệ thống phải cung cấp thông tin tần suất sử dụng, số lượng hồ sơ đã được xử lý đúng hạn, quá hạn 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 hệ thống. 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. Địa chỉ truy cập vào Cổng dịch vụ công trực tuyến tại địa chỉ <http://dichvucong.binhdingh.gov.vn>.

2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến thì truy cập vào địa chỉ quy định tại Khoản 1 Điều này để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ.

#### **Điều 7. Quy trình nộp hồ sơ trực tuyến của cá nhân, tổ chức**

1. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3:

a) Mẫu đơn, tờ khai điền đầy đủ dưới dạng biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form), giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc scan từ bản chính (không phải chứng

thực) gửi trực tiếp 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, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tiếp tại cơ quan thực hiện thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4:

a) Hồ sơ 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.

b) Thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện qua môi trường mạng.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp phí, lệ phí (nếu có) nhưng cơ quan có thẩm quyền không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan đó có trách nhiệm hoàn trả phí, 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 phí, lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

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

Bộ phận chuyên môn của cơ quan có thẩm quyền 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:

a) Khi nhận được hồ sơ hợp lệ trên phần mềm được bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến, 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 và cập nhật kết quả giải quyết trên phần mềm;


b) 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;

c) 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, cá nhân đúng thời gian quy định.

2. Quy trình giải quyết hồ sơ không hợp lệ hoặc không đáp ứng các điều kiện về thủ tục hành chính:

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, cá nhân có liên quan, đồng thời gửi thông báo điện tử kèm theo văn bản để tổ chức, cá nhân được biết.

### **Điều 9. 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 nộp trực tuyến: 

a) Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định của thủ tục hành chính đã được quy định tại các Quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định.

b) Khuyến khích các cơ quan thực hiện 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.

c) Đối với 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.

## 2. Hình thức trả kết quả:

a) Sử dụng Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện tại trực tiếp tại cơ quan cung cấp dịch vụ hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.


b) Sử dụng Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: việc trả kết quả cho người sử dụng có thể được thực hiện trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tiếp. Kết quả dưới dạng điện tử của dịch vụ công trực tuyến có giá trị pháp lý như đối với kết quả truyền thống theo quy định về kết quả điện tử của cơ quan chuyên ngành. Việc trả kết quả trực tuyến được thực hiện theo sự thống nhất của người sử dụng và cơ quan cung cấp dịch vụ qua một hoặc nhiều hình thức sau: thông báo trên Cổng thông tin điện tử có dịch vụ công trực tuyến; gửi qua chức năng trả kết quả của dịch vụ công trực tuyến; gửi qua thư điện tử của người sử dụng. Khuyến khích gửi kết quả qua các kênh giao tiếp điện tử khác như: tin nhắn trên điện thoại di động, dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng.

## **Chương III** **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ** **VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

### **Điều 10. 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 để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến - hệ thống một cửa điện tử liên thông.

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;
- b) Thông qua số điện thoại trên hệ thống;
- c) Thông qua chuyên mục "Hỏi đáp" trên hệ thống;
- d) Gửi trực tiếp bằng văn bản. 

## **Điều 11. 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, đơn vị có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

## **Chương IV QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ VÀ VẬN HÀNH CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

### **Điều 12. Trách nhiệm quản lý, vận hành Công dịch vụ công trực tuyến**

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý, vận hành hoạt động của Công dịch vụ công trực tuyến tỉnh theo quy định của pháp luật và theo Quy chế này.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Có trách nhiệm đảm bảo về hạ tầng, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
2. Phối hợp với các cơ quan khai báo quy trình cung cấp, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến phù hợp với cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của từng cơ quan.
3. Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh các biện pháp bảo đảm hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Khoản 1 Điều 14 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.
4. Chủ trì và phối hợp với các cơ quan tổng hợp thông tin phản hồi từ các tổ chức, cá nhân sử dụng Công dịch vụ công trực tuyến; trên cơ sở các kiến nghị, đề xuất của các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trình Ủy ban nhân dân tỉnh hướng khắc phục, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng của Công dịch vụ công trực tuyến. Khi Công dịch vụ công trực tuyến xảy ra sự cố, chỉ đạo, phối hợp với các cơ quan liên quan kịp thời khắc phục trong phạm vi thẩm quyền và khả năng của mình.
5. Nghiên cứu, đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân 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 của các cơ quan.
6. Kiểm tra, đánh giá chất lượng và hiệu quả các hoạt động liên quan đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị quy định tại Điểm a, Khoản 2, Điều 1 Quy chế này.
7. Thực hiện tổng hợp, đánh giá và báo cáo định kỳ hàng quý và năm với Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông, Ủy ban nhân dân tỉnh về



tình hình, kết quả thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh theo quy định.

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

9. Có trách nhiệm tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện thanh tra, kiểm tra việc chấp hành quy định về cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến; phát hiện, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền kịp thời xử lý các hành vi vi phạm pháp luật.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Chủ động tổ chức thực hiện các biện pháp bảo đảm hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Khoản 1 Điều 14 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT. Tích hợp chuyên mục Dịch vụ công trực tuyến kết nối về Cổng dịch vụ công trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

2. Tổ chức thực hiện nghiêm túc các quy định tại Quy chế này, đồng thời xây dựng và tổ chức thực hiện Quy chế nội bộ về cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan để nâng cao hiệu quả hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ cao; bảo đảm tỉ lệ hồ sơ phát sinh trên Cổng dịch vụ công trực tuyến mức độ cao đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính hàng năm của tỉnh.

3. Kịp thời cập nhật những thay đổi về thành phần hồ sơ, biểu mẫu, thủ tục hành chính của cơ quan mình trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

4. Quản lý và bảo vệ thông tin của các tổ chức, cá nhân bao gồm: thông tin tài khoản đăng ký (nếu có), thông tin khai báo khi thực hiện nộp hồ sơ, 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.

5. Bố trí công chức, viên chức thường trực tiếp nhận hồ sơ điện tử do các tổ chức, cá nhân gửi trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày lễ, tết theo quy định).

6. Khi xảy ra sự cố đối với Cổng dịch vụ công trực tuyến phải thông báo ngay cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để được hỗ trợ và khắc phục kịp thời.

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

8. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh liên kết, tích hợp dịch vụ công trực tuyến mức độ 1, mức độ 2, mức độ 3 và mức độ 4 của cơ quan trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

9. Quy định quy trình giải quyết hồ sơ thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị mình áp dụng Cổng 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.

10. Chủ động thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền để thu hút các tổ chức, cá nhân tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý của cơ quan, đơn vị mình.

11. 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 15. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân 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, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thì truy cập vào địa chỉ: <http://dichvucong.binhdingh.gov.vn> để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ công.

3. Các tổ chức, cá nhân 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 dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bình Định.

4. Khi sử dụng hệ thống dịch vụ công trực tuyến, các tổ chức, cá nhân 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 công trực tuyến.

5. Các tổ chức, cá nhân 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 phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại dịch vụ công trực tuyến.

### **Điều 16. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Căn cứ tình hình nguồn kinh phí địa phương, chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Kế hoạch và Đầu tư và các cơ quan liên quan tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí nguồn kinh phí để thực hiện việc tuyên truyền, quảng bá nhằm thu hút các tổ chức, cá nhân tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến; kinh phí quản lý, bảo trì, vận hành và nâng cấp Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

### **Điều 17. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc kiểm tra, hướng dẫn và vận hành hoạt động Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, đảm bảo đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương.

**Điều 18. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích**

1. Tiếp nhận hồ sơ: cam kết hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính, nộp đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định, hướng dẫn nộp đúng, không yêu cầu nộp các thành phần hồ sơ ngoài quy định.

2. Trả kết quả: đối với các hồ sơ trong phạm vi tỉnh Bình Định, cam kết trả trong vòng 24 giờ sau khi có kết quả; đối với hồ sơ ngoài phạm vi của tỉnh thì thực hiện theo quy định hiện hành. Khi xảy ra trường hợp mất hồ sơ thì Bưu điện tỉnh sẽ bồi thường mọi chi phí và lệ phí, cam kết liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để làm lại cho người dân, doanh nghiệp.

3. Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định tại Điều 15 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

## **Chương V** **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 19. Chế độ báo cáo**

Các cơ quan quy định tại Điểm a, Khoản 2, Điều 1 Quy chế này có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng quý và năm với Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) về tình hình, kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến của đơn vị mình.

### **Điều 20. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định bổ sung hoặc sửa đổi Quy chế cho phù hợp. /

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Phan Cao Thắng**