

Số: 1052 /2015/QĐ-UBND

Hương Trà, ngày 9 tháng 11 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định trình tự tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của Ủy ban nhân dân thị xã Hương Trà

ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ

Căn cứ Luật tổ chức HĐND và UBND được Quốc hội thông qua ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân được Quốc hội thông qua ngày 03/12/2004;

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 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 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thị xã,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này quy định trình tự tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của UBND thị xã Hương Trà.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 7 ngày, kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng Nhân dân và Ủy ban Nhân dân thị xã, Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND Tỉnh;
- VP UBND tỉnh, Sở TTTT tỉnh;
- TVTU;
- TT.HĐND thị xã;
- CT, các P.CT UBND thị xã;
- CQ, ban, ngành, đoàn thể thị xã;
- UBND các phường, xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đã ký

Nguyễn Xuân Ty

QUY ĐỊNH

**Trình tự tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả dịch vụ công trực tuyến
trên Trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của UBND thị xã Hương Trà**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số:1052 /2015/QĐ-UBND ngày 09/ 11 /2015
của UBND thị xã Hương Trà)*

Chương I

CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Quy định này quy định trình tự tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 trên Trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của UBND thị xã thuộc phạm vi, chức năng quản lý của UBND thị xã.

2. Quy định này áp dụng cho tất cả cán bộ, công chức, viên chức của UBND thị xã trong việc tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của thị xã; các cá nhân, tổ chức có nhu cầu và tự nguyện tham gia các dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của thị xã.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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.

2. *Văn bản điện tử*: Là văn bản được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu.

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

4. *Phương tiện điện tử*: là phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử.

5. *Hồ sơ điện tử*: là tập hợp các văn bản điện tử có liên quan với nhau.

6. *Cơ sở dữ liệu*: Là tập hợp các dữ liệu được sắp xếp, tổ chức để truy cập, khai thác, quản lý và cập nhật thông qua phương tiện điện tử.

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

8. *Thủ tục hành chính*: Là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

9. *Trang thông tin điện tử*: Là trang thông tin hoặc một tập hợp trang thông tin trên môi trường mạng phục vụ cho việc cung cấp, trao đổi thông tin.

10. *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.

Mức độ trực tuyến của dịch vụ công 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 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.

11. *Phần mềm Quản lý hồ sơ một cửa*: Một ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa các giao dịch giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

12. *Hồ sơ hợp lệ*: Là hồ sơ đúng số lượng và đủ các loại giấy tờ theo quy định và nộp phí, lệ phí đầy đủ theo quy định.

Điều 3. Thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến :

1. Thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, gồm:

1.1. Cấp lại bản chính giấy khai sinh

1.2. Cấp bản sao từ sổ hộ tịch

1.3. Xác nhận việc sổ đăng ký hộ tịch không còn lưu giữ

1.4. Thu hồi và hủy bỏ các giấy tờ hộ tịch do UBND cấp xã cấp trái quy định của pháp luật.

1.5. Giải quyết khiếu nại việc từ chối chứng thực không đúng với quy định của pháp luật

1.6. Cung cấp thông tin quy hoạch

1.7. Cấp lại Giấy chứng nhận do bị mất

1.8. Yêu cầu cung cấp thông tin về quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất.

1.9. Đăng ký Kinh doanh Hợp tác xã (HTX)

1.10. Đăng ký lập chi nhánh, văn phòng đại diện trực thuộc HTX.

1.11. Đăng ký lập chi nhánh, văn phòng đại diện trực thuộc HTX (Trường hợp khác cấp huyện nhưng trong cùng 1 tỉnh).

1.12. Đăng ký lập chi nhánh, văn phòng đại diện trực thuộc HTX (Trường hợp tỉnh khác nơi đặt trụ sở chính).

1.13. Đăng ký thay đổi, bổ sung ngành, nghề kinh doanh của HTX.

1.14. Đăng ký thay đổi nơi đăng ký kinh doanh của HTX.

1.15. Đăng ký thay đổi địa chỉ trụ sở chính của HTX (khi chuyển trụ sở chính đến nơi khác trong tỉnh).

1.16. Đăng ký thay đổi địa chỉ trụ sở chính của HTX (khi chuyển trụ sở chính sang tỉnh khác).

1.17. Đăng ký thay đổi tên HTX.

1.18. Đăng ký thay đổi người đại diện theo pháp luật của HTX.

1.19. Đăng ký thay đổi vốn điều lệ HTX

1.20. Đăng ký Kinh doanh Hợp tác xã chia.

1.21. Đăng ký Kinh doanh Hợp tác xã tách

1.22. Đăng ký Kinh doanh Hợp tác xã hợp nhất

1.23. Đăng ký Kinh doanh Hợp tác xã sáp nhập

1.24. Thông báo tạm ngừng hoạt động của HTX

1.25. Thu hồi Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hợp tác xã (Đối với trường hợp hợp tác xã giải thể tự nguyện).

1.26. Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh HTX khi mất

1.27. Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh HTX khi bị hư hỏng

1.28. Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của chi nhánh, văn phòng đại diện HTX khi mất

1.29. Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của chi nhánh, văn phòng đại diện HTX khi bị hỏng

1.30. Đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh

1.31. Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh.

1.32. Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh

- 1.33. Thông báo tạm ngừng kinh doanh của hộ kinh doanh.
- 1.34. Cấp phép kinh doanh bán lẻ (hoặc đại lý bán lẻ) rượu
- 1.35. Cấp giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh
- 1.36. Cấp giấy phép kinh doanh bán lẻ (hoặc đại lý bán lẻ) sản phẩm thuốc lá
- 1.37. Cấp bổ sung, sửa đổi giấy phép kinh doanh bán lẻ (hoặc đại lý bán lẻ) sản phẩm thuốc lá.
- 1.38. Cấp lại giấy phép kinh doanh bán lẻ (hoặc đại lý bán lẻ) sản phẩm thuốc lá

2. Thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 4. gồm

- 2.1. Cung cấp thông tin quy hoạch.
- 2.2. Thu hồi và hủy bỏ các giấy tờ hộ tịch do UBND cấp xã cấp trái quy định của pháp luật.
- 2.3. Giải quyết khiếu nại việc từ chối chứng thực không đúng với quy định của pháp luật.
- 2.4 Thông báo tạm ngừng hoạt động của HTX
- 2.5. Thông báo tạm ngừng kinh doanh của hộ kinh doanh

Điều 4. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Cung cấp thông tin và thủ tục hành chính qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến trên Trang Thông tin dịch vụ công trực tuyến của UBND thị xã.
2. Công khai, minh bạch tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã đã được UBND tỉnh phê duyệt.
3. Giải quyết các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến đảm bảo tính chính xác, đầy đủ, nhanh chóng, thuận tiện nhằm 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.
4. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm độ tin cậy, an toàn, tính pháp lý và bí mật của nội dung thông tin trong việc gửi, nhận trên môi trường mạng.

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 về giao dịch điện tử.

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

VĂN BẢN ĐIỆN TỬ TRONG HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 6. Gửi và nhận văn bản điện tử:

Việc gửi và nhận văn bản điện tử tuân thủ theo các Điều 16, 17, 18, 19, 20 của Luật Giao dịch điện tử và thỏa mãn các quy định cụ thể của từng thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến.

Điều 7. Giá trị pháp lý của văn bản điện tử:

Theo Luật Giao dịch điện tử, văn bản điện tử có giá trị như bản gốc khi đáp ứng được các điều kiện sau đây:

1. Nội dung của thông điệp dữ liệu được bảo đảm toàn vẹn kể từ khi được khởi tạo lần đầu tiên dưới dạng một thông điệp dữ liệu hoàn chỉnh. Nội dung của thông điệp dữ liệu được xem là toàn vẹn khi nội dung đó chưa bị thay đổi, trừ những thay đổi về hình thức phát sinh trong quá trình gửi, lưu trữ hoặc hiển thị thông điệp dữ liệu;
2. Nội dung của thông điệp dữ liệu có thể truy cập và sử dụng được dưới dạng hoàn chỉnh khi cần thiết.

Điều 8. Văn bản điện tử có giá trị làm chứng cứ:

1. Theo Luật giao dịch điện tử, Văn bản điện tử không bị phủ nhận giá trị dùng làm chứng cứ chỉ vì đó là một văn bản điện tử.
2. Giá trị chứng cứ của văn bản điện tử được xác định căn cứ vào độ tin cậy của cách thức khởi tạo, lưu trữ hoặc truyền gửi văn bản điện tử ; cách thức bảo đảm và duy trì tính toàn vẹn của văn bản điện tử; cách thức xác định người khởi tạo và các yếu tố phù hợp khác.

Điều 9. Lưu trữ hồ sơ điện tử:

1. Lưu trữ hồ sơ giấy: Các đơn vị giải quyết hồ sơ thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác lưu trữ hồ sơ; thực hiện chuyển giao hồ sơ lưu trữ theo quy trình lưu trữ văn bản.

2. Lưu trữ hồ sơ điện tử: Văn bản điện tử phải được lưu trữ trong hệ thống lưu trữ điện tử, đáp ứng các tiêu chuẩn được quy định tại Thông tư 01/2011/TT-BTTTT ngày 04/01/2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc công bố Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng Công nghệ Thông tin trong cơ quan Nhà nước và thỏa mãn các điều kiện sau:

a) Nội dung của văn bản điện tử phải truy cập và sử dụng được để tham chiếu khi cần thiết;

b) Nội dung của văn bản điện tử phải được lưu trong chính khuôn dạng mà nó được khởi tạo, gửi, nhận hoặc trong khuôn dạng cho phép thể hiện chính xác, toàn vẹn nội dung văn bản điện tử đó;

c) Nội dung của văn bản điện tử phải được lưu trữ theo một cách thức nhất định, đảm bảo cho phép xác định nguồn gốc khởi tạo, nơi đến, thời gian gửi hoặc nhận văn bản điện tử;

d) Việc lưu trữ văn bản điện tử phải thực hiện theo tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quy định để bảo đảm an toàn, dễ dàng quản lý, truy nhập, tìm kiếm thông tin;

3. Sao lưu dữ liệu:

Định kỳ thực hiện việc sao lưu dữ liệu để đảm bảo có thể nhanh chóng khôi phục lại hoạt động của hệ thống khi có xảy ra sự cố.

Chương III

TIẾP NHẬN HỒ SƠ TRỰC TUYẾN, XỬ LÝ HỒ SƠ VÀ GIAO TRẢ KẾT QUẢ

Điều 10. Đăng nhập sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các dịch vụ công trực tuyến truy cập vào trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của thị xã với địa chỉ <http://motcua.thuathienhue.gov.vn/huongtra> hoặc vào Trang thông tin điện tử của thị xã <http://huongtra.thuathienhue.gov.vn> và vào tiếp mục Dịch vụ hành chính công 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 và 4 tiến hành đăng ký sử dụng dịch vụ công trực tuyến, theo dõi tiến trình giải quyết, trạng thái hồ sơ, đồng thời bổ sung, sửa đổi hồ sơ (nếu có) và xem thông tin phản hồi từ cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của thị xã.

Điều 11. Thời gian, trình tự tiếp nhận hồ sơ điện tử, xử lý và giao trả kết quả

1. Thời gian tiếp nhận hồ sơ điện tử: Việc tiếp nhận hồ sơ điện tử được thực hiện trên mạng Internet thông qua Trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của thị xã. Thời gian tiếp nhận và giao trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân được thực hiện vào tất cả các ngày làm việc trong tuần, trừ ngày lễ, tết và ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật (Buổi sáng: Từ 7h30 đến 11h00; Buổi chiều: Từ 14h00 đến 16h30).

- Hồ sơ được khai báo từ 7h30 đến 11h thì từ 14h00 đến 16h30 cùng ngày cá nhân, tổ chức sẽ được nhận phản hồi thông tin, khai báo từ 14h đến 16h00 thì 7h30 đến 11h ngày hôm sau, cá nhân, tổ chức sẽ được nhận phản hồi thông tin.

2. Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ

Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ điện tử không được vượt quá thời gian quy định tại bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã đã được Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế công bố.

Đối với trường hợp hồ sơ đề nghị điều chỉnh, bổ sung thì thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ được tính từ thời điểm mà cá nhân, tổ chức đăng ký sử dụng lại dịch vụ trên trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của thị xã và cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của đơn vị thụ lý hồ sơ.

3. Trình tự tiếp nhận, xử lý hồ sơ điện tử của cá nhân, tổ chức:

a) Cá nhân, tổ chức đăng ký sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và khai báo hồ sơ trực tuyến qua Trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của UBND thị xã Hương Trà

b) Cán bộ tiếp nhận hồ sơ kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ và phản hồi thông tin cho tổ chức, cá nhân.

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định hoặc cần chỉnh sửa, bổ sung thì UBND thị xã sẽ gửi cho tổ chức, cá nhân Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ trực tuyến trên hệ thống trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của UBND thị xã và bằng văn bản điện tử qua email của cá nhân, tổ chức.

- Trường hợp đủ hồ sơ hợp lệ theo quy định thì UBND thị xã sẽ gửi cho tổ chức, cá nhân phiếu hẹn trả kết quả trên hệ thống trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của UBND thị xã và bằng văn bản điện tử qua email của tổ chức, cá nhân

c) Xử lý hồ sơ điện tử:

- Thời gian xử lý hồ sơ điện tử được tính bắt đầu từ thời gian cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận TN và TKQ của UBND thị xã gửi thành công phiếu hẹn trả kết quả bằng văn bản điện tử cho cá nhân, tổ chức.

- Quy trình xử lý hồ sơ điện tử được thực hiện theo quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của thị xã kết hợp với xử lý hồ sơ trên phần mềm quản lý hồ sơ 1 cửa.

d) Gửi, nộp hồ sơ gốc, trả kết quả giải quyết TTHC:

* **Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3:** Khi đến nhận kết quả giải quyết TTHC; tổ chức, cá nhân mang đầy đủ hồ sơ gốc đúng số lượng và đủ các loại giấy tờ theo quy định đến nộp tại Bộ phận TN&TKQ thị xã để kiểm tra, đối chiếu, lưu trữ; đồng thời nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

*** Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 4:**

- Tổ chức, cá nhân gửi đầy đủ hồ sơ, giấy tờ gốc theo quy định qua đường bưu điện bằng thư đảm bảo đến Bộ phận TN&TKQ thị xã (107 Cách Mạng Tháng Tám, phường Tứ Hạ, thị xã Hương Trà, tỉnh Thừa Thiên Huế).

- Bộ phận TN&TKQ thị xã sẽ gửi trả kết quả qua đường bưu điện bằng thư đảm bảo cho cá nhân, tổ chức sau khi nhận được hồ sơ gốc theo quy định. Phí chuyển hồ sơ sẽ do tổ chức, cá nhân chi trả.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND thị xã

1. Phối hợp với Trung tâm Tin học Hành Chính tỉnh để tích hợp dịch vụ công trực tuyến lên Trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của thị xã và 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 dịch vụ công trực tuyến của thị xã.

2. Đảm bảo dịch vụ công hoạt động thông suốt; kịp thời cập nhật dịch vụ công trên trang thông tin dịch vụ công trực tuyến khi có sự thay đổi.

3. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá kết quả, tiến độ giải quyết dịch vụ công trực tuyến của các bộ phận, phòng ban chuyên môn trong công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và báo cáo lãnh đạo UBND thị xã theo định kỳ.

4. Hàng tháng, phối hợp với các bộ phận, phòng ban chuyên môn trong việc tiếp nhận, giải quyết và giao trả hồ sơ để đánh giá kết quả thực hiện, rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Điều 13. Trách nhiệm của Bộ phận TN&TKQ thị xã.

1. Thường xuyên theo dõi để tiếp nhận hồ sơ điện tử trực tuyến.

2. Khi tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, cán bộ tại bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm kiểm tra cẩn thận tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì gửi hướng dẫn để tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng số lượng hoặc chưa đủ các loại giấy tờ theo quy định thì lập và gửi Phiếu hướng dẫn hồ sơ bằng văn bản điện tử để tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh.

c) Trường hợp hồ sơ đúng số lượng và đủ các loại giấy tờ theo quy định thì tiếp nhận và gửi Phiếu tiếp nhận hồ sơ bằng văn bản điện tử cho tổ chức, cá nhân; thông báo phí, lệ phí (nếu có) phải nộp khi đến nhận kết quả.

3. Trong thời hạn 1/2 ngày làm việc (kể từ khi tiếp nhận hồ sơ), cán bộ bộ phận TN&TKQ phải chuyển hồ sơ điện tử cho phòng chuyên môn giải quyết.

4. Trong thời hạn 1/2 ngày làm việc (kể từ khi nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính), cán bộ bộ phận TN&TKQ phải thông báo cho tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả (đối với DVC mức độ 3) hoặc thông báo cho tổ chức, cá nhân gửi đầy đủ hồ sơ gốc theo quy định đến Bộ phận TN và TKQ thị xã để đối chiếu trước khi gửi kết quả qua đường bưu điện bằng thư bảo đảm cho tổ chức, cá nhân (đối với mức độ 4).

5. Trong trường hợp phòng chuyên môn có văn bản đề nghị bộ phận TN&TKQ gia hạn thêm thời gian trả kết quả thì lập và gửi Phiếu gia hạn thời gian trả kết quả hồ sơ bằng văn bản điện tử cho tổ chức, cá nhân.

6. Trong trường hợp phòng chuyên môn có văn bản đề nghị bộ phận TN&TKQ

thông báo trả hồ sơ và hướng dẫn tổ chức, cá nhân điều chỉnh, bổ sung các nội dung hồ sơ thì lập và gửi Thông báo trả hồ sơ và hướng dẫn điều chỉnh, bổ sung nội dung hồ sơ bằng văn bản điện tử cho tổ chức, cá nhân.

7. Khi trả kết quả giải quyết TTHC, cán bộ tại bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm:

a) Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: kiểm tra, đối chiếu, lưu trữ cẩn thận hồ sơ gốc của cá nhân, tổ chức gửi đến với hồ sơ điện tử:

- Nếu đảm bảo đúng số lượng và đủ các loại giấy tờ theo quy định thì thu các khoản phí và lệ phí (nếu có) theo quy định và tiến hành trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

- Nếu không đảm bảo đủ số lượng và các loại giấy tờ theo quy định thì cán bộ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức và báo cáo ngay với Tổ trưởng Tổ tiếp nhận và trả kết quả thị xã.

b) Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: kiểm tra, đối chiếu, lưu trữ cẩn thận hồ sơ gốc của cá nhân, tổ chức gửi đến qua đường bưu điện bằng thư đảm bảo với hồ sơ điện tử:

- Nếu đảm bảo đúng số lượng, đủ các loại giấy tờ và thu phí, lệ phí theo quy định thì tiến hành gửi trả kết quả qua đường bưu điện bằng thư đảm bảo cho cá nhân, tổ chức

- Nếu không đảm bảo đủ số lượng và các loại giấy tờ theo quy định thì cán bộ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo bằng thư điện tử cho cá nhân, tổ chức biết và báo cáo ngay với Tổ trưởng Tổ tiếp nhận và trả kết quả thị xã.

8. Quản lý và bảo vệ thông tin của tổ chức, cá nhân bao gồm: Thông tin tài mã số đăng ký và các thông tin liên quan; 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.

9. Phối hợp với các bộ phận, đơn vị liên quan để kịp thời cập nhật và hướng dẫn những thay đổi về biểu mẫu, thủ tục hành chính trên hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin dịch vụ công trực tuyến của UBND thị xã.

Điều 14. Trách nhiệm của cán bộ, công chức tại phòng chuyên môn và các đơn vị liên quan

1. Kiểm tra thành phần, số lượng hồ sơ trực tuyến do bộ phận TN&TKQ chuyển vào Phần mềm Quản lý hồ sơ một cửa.

2. Giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định đối với từng TTHC.

3. Trường hợp hồ sơ chưa thể giải quyết theo thời gian quy định, thì trong thời hạn trước 2 ngày tính theo ngày hẹn trả kết quả, phòng ban chuyên môn có văn bản đề nghị Bộ phận TN và TKQ thị xã gia hạn thêm thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Thời gian gia hạn hồ sơ không quá 1/3 thời gian giải quyết các thủ tục theo quy định.

4. Trường hợp hồ sơ không đáp ứng các điều kiện về thủ tục phải có văn bản chuyển cho bộ phận TN&TKQ để bộ phận TN&TKQ gửi lại cho các tổ chức, cá nhân có liên quan.

5. Chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận TN&TKQ để giao trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

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, 6, 10 Quy định này.

2. Tất cả thông tin khai báo phải chính xác và được đối chiếu với giấy tờ gốc (có giá trị pháp lý) kèm theo.

3. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký.

4. Cung cấp các hồ sơ, giấy tờ gốc theo quy định.

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

Điều 16. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng UBND thị xã, Thủ trưởng các đơn vị thuộc UBND thị xã và các đơn vị có liên quan nghiêm túc thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị kịp thời báo cáo về Văn phòng UBND thị xã tổng hợp trình lãnh đạo UBND thị xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

đã ký

Nguyễn Xuân Ty