

Số: 5283 /QĐ-SGTVT

Đồng Nai, ngày 07 tháng 10 năm 2016

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về quản lý, cung cấp, sử dụng và vận hành dịch vụ công trực tuyến của Sở Giao thông vận tải Đồng Nai**

### SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI ĐỒNG NAI

Căn cứ Quyết định số 05/2016/QĐ-UBND ngày 02 tháng 02 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai về việc ban hành Quy định về tổ chức và hoạt động của Sở Giao thông vận tải Đồng Nai;

Căn cứ Quyết định số 33/2015/QĐ-UBND ngày 16/10/2015 của UBND tỉnh Đồng Nai ban hành quy định về quản lý cung cấp và vận hành dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Căn cứ tình hình thực tế của cơ quan;  
Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở,

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về quản lý, cung cấp, sử dụng và vận hành dịch vụ công trực tuyến của Sở Giao thông vận tải Đồng Nai.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc sở và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở TT&TT Đồng Nai;
- Ban Giám đốc Sở;
- Lưu: VT, VP.

(D/Tiến)



**Trịnh Tuấn Liêm**



Đồng Nai, ngày 07 tháng 10 năm 2016

## QUY ĐỊNH

Về quản lý, cung cấp, sử dụng và vận hành  
dịch vụ công trực tuyến của Sở Giao thông vận tải Đồng Nai  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 5285 /QĐ-SGTVT ngày 07 /10/2016  
của Giám đốc Sở Giao thông vận tải Đồng Nai)

### Chương I

## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nội dung và điều kiện để triển khai, quy trình xây dựng và phê duyệt kế hoạch cung cấp trực tuyến dịch vụ công thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Giao thông vận tải Đồng Nai.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các đơn vị thuộc Sở Giao thông vận tải Đồng Nai, các tổ chức được Sở Giao thông vận tải Đồng Nai giao, phân cấp hoặc ủy quyền cung cấp dịch vụ công, các tổ chức hoặc cá nhân liên quan tới việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Giao thông vận tải Đồng Nai.

### Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. Dịch vụ hành chính công do Sở Giao thông vận tải Đồng Nai quản lý là những thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do Sở Giao thông vận tải Đồng Nai (hoặc các tổ chức được Sở Giao thông vận tải Đồng Nai giao, phân cấp, ủy quyền) cung cấp cho các tổ chức và cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Giao thông vận tải Đồng Nai.

2. Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ công do Sở Giao thông vận tải Đồng Nai quản lý được cung cấp cho các tổ chức và cá nhân trên môi trường mạng. Mức độ trực tuyến của dịch vụ công được hiểu theo định nghĩa tại Điều 3 của Thông tư số 26/2009/TT-BTTTT ngày 31/07/2009 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp thông tin và đảm bảo khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử của cơ quan Nhà nước.

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.

3. Trang thông tin điện tử (sau đây gọi tắt là Website) 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.

4. Cổng thông tin điện tử là điểm truy cập duy nhất của cơ quan trên môi trường mạng, liên kết, tích hợp các kênh thông tin, các dịch vụ và các ứng dụng mà qua đó người dùng có thể khai thác, sử dụng và cá nhân hóa việc hiển thị thông tin.

5. Thông điệp dữ liệu là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được 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. Hệ thống thông tin là hệ thống được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hoặc thực hiện các xử lý khác đối với thông điệp dữ liệu.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH QUẢN LÝ, CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 4. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

## **1. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến**

a) Các dịch vụ công trực tuyến được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng. Tùy theo từng dịch vụ hành chính công sẽ tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến phù hợp mức độ 1, 2, 3, 4 (theo quy chuẩn của Bộ Thông tin và Truyền thông).

b) Với mỗi dịch vụ hành chính công trực tuyến, sẽ cung cấp các thông tin cơ bản sau: Tên dịch vụ; lĩnh vực; mức độ của dịch vụ; mô tả chi tiết dịch vụ (trình tự thực hiện; cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời hạn giải quyết; đối tượng thực hiện; cơ quan thực hiện; kết quả thực hiện; phí, lệ phí (nếu có); tên mẫu đơn tờ khai; yêu cầu điều kiện để thực hiện; căn cứ pháp lý thủ tục hành chính; thời điểm dịch vụ được đưa vào sử dụng; thông tin đăng ký trực tuyến; hướng dẫn sử dụng...).

## **2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

Trang thông tin điện tử (Website) của cơ quan phải có mục “**Dịch vụ công trực tuyến**”, thông báo danh mục các dịch vụ hành chính công và được truy xuất đến Trang dịch vụ công trực tuyến tỉnh để phục vụ người dân và doanh nghiệp; đồng thời 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.

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.

## **3. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến**

a) Quy trình tiếp nhận hồ sơ qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

- Công chức thường trực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của hệ thống dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có trách nhiệm:

+ Kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ gửi đến trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến của cơ quan;

+ 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, gửi thông báo điện tử hẹn ngày trả kết quả; yêu cầu tổ chức, cá nhân mang theo các giấy tờ đề xuất trình, nộp phí, lệ phí (nếu có) khi đến nhận kết quả.

- Sau 06 tiếng (đồng hồ) tính từ thời gian nhận hồ sơ đầy đủ, công chức thường trực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ điện tử cho phòng chuyên môn giải quyết.

b) Quy trình giải quyết hồ sơ tại các phòng chuyên môn

Các phòng chuyên môn 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, soạn văn bản trình lãnh đạo xem xét, giải quyết.

- Hồ sơ hợp lệ

+ Căn cứ quy định của pháp luật về điều kiện, thủ tục cấp phép, các phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ theo nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, phù hợp với quy trình chung về giải quyết thủ tục hành chính, tuân thủ theo đúng các quy định của pháp luật.

+ Trường hợp hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của nhiều phòng chuyên môn thì phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với các phòng có liên quan cùng giải quyết hồ sơ.

+ Đối với các dịch vụ công trực tuyến liên quan đến nhiều cơ quan xử lý, phòng chuyên môn của cơ quan đầu mối tiếp nhận hồ sơ chuyển bản sao hồ sơ điện tử cho cơ quan giải quyết tiếp theo tiếp nhận, giải quyết và chuyển thông tin liên quan lại cho cơ quan đầu mối hoàn thành thủ tục.

+ Phòng chuyên môn chuyên 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.

- Trường hợp hồ sơ không hợp lệ hoặc không đáp ứng đủ các điều kiện về thủ tục cấp phép, phòng 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 tổ chức, công dân có liên quan; đồng thời gửi thông báo điện tử hoặc tin nhắn để tổ chức, công dân được biết.

c) Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả

- Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ: Không được vượt quá thời gian quy định của từng dịch vụ công theo quy định của pháp luật.

- Hình thức trả kết quả

+ 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 giao cho bộ phận nhận và trả kết quả của cơ quan. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan kiểm tra, đối chiếu hồ sơ gốc của 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.

+ Trả kết quả qua đường bưu điện:

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

Công chức thường trực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan kiểm tra, đối chiếu hồ sơ gốc của tổ chức, công dân đảm bảo tính chính xác, thống nhất của hồ sơ và gửi trả kết quả qua đường bưu điện cho tổ chức, công dân.

- Công chức thường trực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cập nhật kết quả vào hệ thống dịch vụ công trực tuyến của cơ quan.

### **Chương III**

## **ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

### **Điều 5. Yêu cầu kỹ thuật đối với dịch vụ công trực tuyến**

1. Áp dụng các tiêu chuẩn kỹ thuật, giải pháp công nghệ để hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, khai thác thông tin và sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo Thông tư số 28/2009/TT-BTTTT ngày 14/9/2009 của Bộ Thông tin và Truyền thông và các quy định khác của Nhà nước.

Áp dụng tiêu chuẩn định dạng tài liệu mở trong cơ quan nhà nước theo Thông tư số 19/2011/TT-BTTTT ngày 01/7/2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Tạo lập, sử dụng và lưu trữ dữ liệu đặc tả trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước tại Thông tư số 24/2011/TT-BTTTT ngày 20/9/2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Áp dụng các tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước tại Thông tư số 22/2013/TT-BTTTT ngày 23/12/2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

4. Tuân thủ các yêu cầu phi chức năng chung cho các hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Văn bản số 1276/BTTTT-UDCNTT ngày 06/5/2013.

5. Các dịch vụ công trực tuyến phải đảm bảo liên thông dữ liệu với phần mềm một cửa điện tử tại các cơ quan đơn vị nhằm đảm bảo đồng bộ quá trình xử lý hồ sơ và có khả năng tùy biến, mở rộng phát triển về sau (theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông tại văn bản số 3788/BTTTT-THH ngày 26/12/2014 về việc hướng dẫn liên thông, trao đổi dữ liệu có cấu trúc bằng ngôn ngữ XML giữa các hệ thống thông tin trong cơ quan nhà nước).

6. Ưu tiên triển khai ứng dụng chữ ký số trong hoạt động giao dịch dịch vụ công trực tuyến giữa người dân, doanh nghiệp với chính quyền và các điều kiện về đảm bảo an toàn thông tin tại Quyết định số 02/2014/QĐ-UBND ngày 14/01/2014 của UBND tỉnh về việc ban hành quy chế đảm bảo an toàn thông tin trong hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ quan quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

### **Điều 6. Đảm bảo kinh phí duy trì hoạt động và phát triển**

Ưu tiên bố trí nguồn ngân sách nhà nước phục vụ cho các hoạt động tuyên truyền quảng bá, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đồng Nai đến người dân và cộng đồng xã hội.

**Điều 7. Các hành vi bị nghiêm cấm khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến 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 IV**

### **TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN**

**Điều 8. Trách nhiệm của các cá nhân, cơ quan và đơn vị tham gia khai thác, quản lý, vận hành và phát triển dịch vụ công trực tuyến.**

- Hội đồng biên tập cổng thông tin điện tử Sở Giao thông vận tải Đồng Nai chịu trách nhiệm quản lý và vận hành hoạt động đối với Trang dịch vụ công trực tuyến Sở Giao thông vận tải Đồng Nai.
- Trưởng các phòng ban và các đơn vị trực thuộc triển khai quán triệt Quy định này đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức.
- Tổ công nghệ thông tin chịu trách nhiệm quản lý và vận hành, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến của Sở Giao thông vận tải Đồng Nai cung cấp trên Trang dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đồng Nai.
- Thường xuyên rà soát, cập nhật bổ sung đảm bảo đầy đủ các thành phần, tính pháp lý của từng thủ tục hành chính, văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Tổ chức công bố thông tin dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, các panô, áp phích đặt tại các trụ sở cơ quan nhà nước; hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp khi tham gia sử dụng các dịch vụ công trực tuyến để giải quyết các thủ tục hành chính.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 9. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

Các cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy định này được xét khen thưởng theo quy định. Các hành vi vi phạm Quy định này tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.



## **Điều 10. Trách nhiệm thực hiện**

Các phòng ban và các đơn vị trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân tham gia quản lý, vận hành và khai thác dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm thực hiện Quy định này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về Sở Giao thông vận tải để xử lý hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.



**Trịnh Tuấn Liêm**

