

QUY ĐỊNH

Về quản lý, cung cấp, sử dụng và vận hành dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

(Ban hành kèm theo Quyết định số/2020/QĐ-UBND ngày ... tháng năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy định này quy định về quản lý, cung cấp, sử dụng và vận hành dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Đồng Nai.

b) Những nội dung không được quy định tại Quy định này thì thực hiện theo Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 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 và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và các văn bản liên khác theo quy định hiện hành.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Biên Hòa và thành phố Long Khánh; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Đồng Nai; Trung tâm 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 (DVCTT) tỉnh Đồng Nai.

c) Khuyến khích các cơ quan, tổ chức, cá nhân không thuộc đối tượng áp dụng của quy định này vận dụng và thực hiện những quy định tại quy định này một cách phù hợp.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đồng Nai là điểm truy cập tập trung, thống nhất các dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh Đồng Nai; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Biên Hòa và thành phố Long Khánh; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

2. Người sử dụng là các tổ chức, cá nhân sử dụng các dịch vụ công trực tuyến để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ phục vụ nhu cầu của mình.

3. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến là cơ quan tiếp nhận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng (sau đây gọi tắt là cơ quan cung cấp dịch vụ).

4. Hồ sơ là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

5. Hồ sơ hành chính điện tử là hồ sơ được tạo ra, được gửi đi, được nhận, được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.

6. Biểu mẫu điện tử không tương tác là biểu mẫu của thủ tục hành chính (mẫu đơn, mẫu tờ khai) được định dạng và lưu trữ dưới dạng tệp tin điện tử để tải về và điền thông tin.

7. Biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form) là biểu mẫu hồ sơ của thủ tục hành chính được thể hiện dưới dạng ứng dụng máy tính (thông thường dưới dạng ứng dụng trên Web) để người sử dụng cung cấp, trao đổi dữ liệu với ứng dụng dịch vụ công trực tuyến. Biểu mẫu điện tử tương tác phải bao gồm tối thiểu các trường thông tin quy định tại biểu mẫu của thủ tục hành chính (mẫu đơn, mẫu tờ khai). Biểu mẫu điện tử tương tác thực hiện việc thu thập dữ liệu theo yêu cầu của thủ tục hành chính dưới một định dạng thống nhất cho cơ quan cung cấp dịch vụ. Các dữ liệu này được quản lý trong cơ sở dữ liệu của ứng dụng dịch vụ công trực tuyến.

8. Xác thực người sử dụng là quy trình thiết lập sự tin tưởng đối với danh tính người sử dụng khi truy cập và sử dụng hệ thống thông tin.

9. Thiết bị di động là các thiết bị kết nối mạng không dây có cài đặt phần mềm ứng dụng, dễ dàng mang theo và sử dụng trong nhiều môi trường. Các thiết bị này bao gồm: các thiết bị nhỏ (như điện thoại thông minh), các thiết bị lớn hơn (như máy tính bảng).

10. 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.

11. 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.

12. 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. Vai trò, cấu trúc của Cổng DVCTT

1. Là đầu mối tích hợp duy nhất cho tất cả dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, kết nối thống nhất Cổng dịch vụ công Quốc gia.

2. Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đồng Nai có địa chỉ truy cập trên mạng Internet là <https://dichvucong.dongnai.gov.vn>: được thiết kế gồm 02 thành phần chính, có cấu trúc như sau:

- Thành phần giao tiếp bên ngoài (sau đây gọi là Front-end) có chức năng: cung cấp thông tin chung; tiếp nhận thông tin và trả lời hỏi - đáp, phản ánh, kiến nghị; thiết lập giao tiếp với các ứng dụng dịch vụ công trực tuyến; liên kết thông tin dịch vụ công trực tuyến với các Trang thông tin điện tử có cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị;

- Thành phần xử lý bên trong (sau đây gọi là Back-end) có chức năng: thực hiện tiếp nhận, xử lý các dịch vụ công trực tuyến ra thành phần Front-end; tích hợp các ứng dụng dùng chung (hệ thống thư điện tử, Phần mềm một cửa điện tử tỉnh; phần mềm lấy ý kiến người dân đối đối với thủ tục hành chính,...

Điều 4. Những nguyên tắc chung

1. Việc quản lý, cung cấp, sử dụng và vận hành DVCTT trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Đồng Nai bảo đảm an toàn thông tin và thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các quy định của pháp luật, quy chế về bảo vệ bí mật nhà nước, quản lý thông tin và an toàn thông tin trên mạng Internet.

2. Nghiêm cấm cản trở việc lựa chọn sử dụng giao dịch điện tử; Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu; Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ thông điệp dữ liệu; 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; Tạo ra thông điệp dữ liệu nhằm thực hiện hành vi trái pháp luật; Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép chữ ký điện tử của người khác; Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Cổng DVCTT phải tuân thủ các tiêu chuẩn về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước; sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông theo quy định.

4. Thông tin cá nhân do người sử dụng cung cấp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến hoặc được thu thập tự động trong quá trình người sử dụng truy cập Cổng DVCTT được bảo vệ tính riêng tư và bảo đảm an toàn, bảo mật.

5. 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.

6. Các cơ quan, đơn vị 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.

7. 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.

8. Thông báo công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến.

9. Cổng Dịch vụ công trực tuyến phải tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công trực tuyến của các Bộ, ngành.

Chương II

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

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

1. 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.

2. Tên của dịch vụ công trực tuyến phải đặt đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật.

3. 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. Quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến

1. Truy cập Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đồng Nai tại địa chỉ "<https://dichvucong.dongnai.gov.vn>" và tìm kiếm dịch vụ công trực tuyến cần thực hiện.

2. Khai, điền thông tin vào các biểu mẫu điện tử được cung cấp sẵn và đính kèm các giấy tờ, tài liệu điện tử hợp lệ hoặc nguồn dẫn từ Kho quản lý dữ liệu điện

từ của tổ chức, cá nhân (nếu có), sau khi hoàn thành, các tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận; theo dõi tình hình xử lý và nhận phản hồi về kết quả xử lý hồ sơ dịch vụ công.

3. Tiếp nhận, chuyển thông tin từ Cổng DVCTT đến các ứng dụng, phần mềm Một cửa điện tử tỉnh.

4. Nhận thông tin kết quả xử lý từ các ứng dụng, phần mềm Một cửa điện tử tỉnh; thực hiện trả kết quả, thanh toán phí, lệ phí trực tiếp, thanh toán trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

Chương III

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

Điều 7. 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 Tổng đài 1022 của tỉnh Đồng Nai;
- b) Thông qua hộp thư điện tử;
- c) Thông qua số điện thoại trên hệ thống;
- d) Thông qua chuyên mục “Hỏi đáp” trên Trang CCHC tỉnh;
- đ) Gửi trực tiếp bằng văn bản.

Điều 8. 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

QUẢN LÝ VÀ VẬN HÀNH CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 9. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Tham mưu UBND tỉnh ban hành danh mục và phối hợp triển khai cung cấp các dịch vụ công trực tuyến cần thiết, có nhu cầu sử dụng cao theo quy định trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh.

2. Tham mưu UBND tỉnh ban hành danh mục và lộ trình kết nối dịch vụ công của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Thường xuyên cập nhật Bộ TTHC mới ban hành lên cơ sở dữ liệu TTHC quốc gia.

3. Xây dựng các biện pháp bảo đảm hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến; Kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến.

4. 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.

5. Thực hiện tổng hợp, đánh giá, báo cáo định kỳ hàng quý, 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.

6. Chủ trì và phối hợp với các cơ quan, đơn vị và địa phương tổng hợp thông tin phản hồi từ các tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến; trên cơ sở các kiến nghị, đề xuất của các đơn vị, trình Ủy ban nhân dân tỉnh hướng khắc phục, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng của Cổng dịch vụ công trực tuyến.

Điều 10. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông.

1. Chủ trì, phối hợp các cơ quan chức năng tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh kế hoạch trang bị, nâng cấp cơ sở hạ tầng kỹ thuật công nghệ đảm bảo đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương, đào tạo nguồn nhân lực phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động, từng bước đồng bộ với kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước và phát triển chính quyền điện tử.

2. Chủ trì việc thực hiện liên thông, đồng bộ cơ sở dữ liệu; áp dụng tiêu chuẩn kỹ thuật, bảo đảm tính tương thích, thông suốt trong quá trình chia sẻ, trao đổi cơ sở dữ liệu giữa Cổng DVCTT tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công các bộ, ngành Trung ương và địa phương khác.

3. Hướng dẫn các sở, ban, ngành và địa phương thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến đảm bảo an toàn, thông suốt và hiệu quả.

4. Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn khai thác, sử dụng dịch vụ công trực tuyến đến người dân, doanh nghiệp trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên mạng internet.

5. Có trách nhiệm áp dụng các biện pháp chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ thuật cần thiết để bảo đảm sự tương thích, thông suốt, liên tục và an toàn thông tin trong kết nối, tích hợp thông tin và dịch vụ công trực tuyến. Khi Cổng 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.

Điều 11. Trách nhiệm của Sở Nội vụ.

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kiện toàn bộ máy quản lý nhà nước về công nghệ thông tin và truyền thông để bảo đảm bộ máy quản lý có đủ năng lực trước những bước phát triển mới trong lĩnh vực này.

2. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đôn đốc, đánh giá việc thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại các sở, ban, ngành và địa phương.

Điều 12. Trách nhiệm của Sở Tài chính.

Căn cứ tình hình nguồn kinh phí địa phương, chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tham mưu UBND 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 13. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành và địa phương thực hiện 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 trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

2. Tổ chức thực hiện nghiêm túc các nội dung tại quy định, đồng thời xây dựng và tổ chức thực hiện Quy chế nội bộ về cung cấp dịch vụ công trực tuyến của đơn vị để nâng cao hiệu quả hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến; bảo đảm tỷ 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. Thường xuyên và kịp thời cập nhật những thay đổi về thành phần hồ sơ, biểu mẫu, thời gian thực hiện 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 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 nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh 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 kịp thời cho Văn phòng UBND tỉnh và Sở Thông tin và Truyền thông 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. Thường xuyên rà soát và đề xuất các dịch vụ công trực tuyến cần thiết, có nhu cầu sử dụng cao theo quy định gửi Văn phòng UBND tỉnh để cung cấp 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 để áp dụng trên 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 định này.

Điều 14. 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 định này.

2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thì truy cập vào địa chỉ: <https://dichvucong.dongnai.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 được cung cấp trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đồng Nai.

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 vụ 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 15. 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 Đồng Nai, 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 IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Khen thưởng, xử lý vi phạm

Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, 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 17. Trách nhiệm thực hiện

1. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm theo dõi hoạt động của các dịch vụ công trực tuyến, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh và Bộ Thông tin và Truyền thông theo quy định.

2. Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Long Khánh, thành phố Biên Hòa 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 nghiêm túc các nội dung tại Quy định này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**