

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế Xây dựng, vận hành và khai thác dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố Đà Nẵng**

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG	
ĐẾN	Số: 628
	Ngày: 10.2.2017
Chuyển:	
Lưu hồ sơ số:	

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;

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 Quyết định số 9491/QĐ-UBND ngày 23 tháng 12 năm 2015 của UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 tại thành phố Đà Nẵng;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 43/TTr-STTTT ngày 16 tháng 01 năm 2017,

**QUYẾT ĐỊNH:**

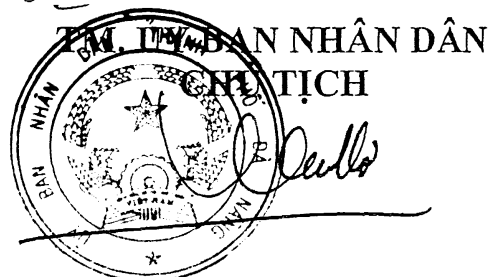
**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Xây dựng, vận hành và khai thác dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố Đà Nẵng.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc các sở, ban, ngành và đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, phường, xã và thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Thường trực HĐND TP (b/c);
- CT, các PCT UBND TP;
- CPVP, P.NC, P.HCTC, P.KT2;
- Lưu: VT, STTTT.



Huỳnh Đức Thọ

## QUY CHẾ

**Xây dựng, vận hành và khai thác dịch vụ công trực tuyến  
trên Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố Đà Nẵng**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 628 /QĐ-UBND ngày 15 tháng 04 năm 2017  
của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng)

### Chương I

## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc phối hợp, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân tham gia xây dựng, vận hành và khai thác dịch vụ công trực tuyến tích hợp trên Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố Đà Nẵng.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân quận, huyện; Ủy ban nhân dân các phường, xã; các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

### Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố Đà Nẵng (gọi tắt là Hệ thống eGov) là hệ thống công nghệ thông tin để hỗ trợ xử lý nghiệp vụ được các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố Đà Nẵng và các tổ chức, cá nhân có liên quan sử dụng chung trên môi trường mạng, có tên miền là egov.danang.gov.vn.

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.

3. *Tài khoản người dùng điện tử* là tài khoản của tổ chức, công dân trên Hệ thống eGov, được dùng để nộp hồ sơ dịch vụ hành chính công, theo dõi hồ sơ, tra cứu hồ sơ, tiếp nhận kết quả và sử dụng các dịch vụ thông tin khác của Hệ thống eGov.

4. *Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến (sau đây viết tắt là Cơ quan cung cấp dịch vụ)* là các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các quận, huyện; Ủy ban nhân dân các phường, xã; các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công của thành phố Đà Nẵng có thực hiện việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, công dân.

5. *Đại lý dịch vụ công* là tổ chức bảo đảm năng lực và được Ủy ban nhân dân thành phố cấp tài khoản trên Hệ thống eGov để thực hiện việc nộp hồ sơ và nhận trả kết quả trực tuyến thay cho các tổ chức, cá nhân.

6. *Môi trường kiểm thử* là một chức năng của Hệ thống eGov được dùng để kiểm thử các ứng dụng, chức năng mới trước khi được tích hợp chính thức lên Hệ thống eGov.

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

1. Các dịch vụ công trực tuyến được xây dựng, tích hợp, vận hành trên Hệ thống eGov và bảo đảm các yêu cầu kỹ thuật, quy chuẩn để kết nối, liên thông với Cổng dịch vụ công trực tuyến của Chính phủ và Bộ ngành Trung ương khi có yêu cầu. Trường hợp vì lý do đặc thù không thể tích hợp vào Hệ thống eGov, Cơ quan cung cấp dịch vụ phải có ý kiến thống nhất bằng văn bản của Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Cơ quan cung cấp dịch vụ phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật trong quá trình xây dựng các dịch vụ công trực tuyến, để bảo đảm tính tương thích và đồng bộ với Hệ thống eGov.

3. Các dịch vụ công trực tuyến được cung cấp dựa trên bộ thủ tục hành chính do Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng phê duyệt và hiện đang áp dụng.

4. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 được cung cấp trên Hệ thống eGov phải đầy đủ thông tin về cơ quan cung cấp dịch vụ, lĩnh vực, trình tự và cách thức thực hiện, thành phần và số lượng hồ sơ, thời hạn giải quyết, đối tượng thực hiện, kết quả thực hiện, phí, lệ phí, yêu cầu và điều kiện thực hiện, căn cứ pháp lý và các biểu mẫu điện tử liên quan theo quyết định phê duyệt, ban hành bộ thủ tục hành chính tương ứng.

5. Các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 được cung cấp trên Hệ thống

eGov được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện cho việc sử dụng của tổ chức, công dân.

## **Chương II**

### **XÂY DỰNG, VẬN HÀNH DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 5. Xây dựng dịch vụ công trực tuyến**

1. Điều kiện để xây dựng mới dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4: Thủ tục hành chính công tương ứng trong 01 (một) năm liền kề trước đó phải có ít nhất 50 hồ sơ bằng hình thức trực tiếp.

2. Điều kiện để nâng cấp dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 lên mức độ 4: Thủ tục hành chính công tương ứng trong 01 (một) năm liền kề trước đó phải có ít nhất 30% hồ sơ được nộp trực tuyến mức độ 3 so với tổng số hồ sơ phát sinh và số lượng hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức 3 phải ít nhất là 50 hồ sơ.

3. Trong trường hợp đặc biệt, mặc dù không đáp ứng điều kiện tại Khoản 1, 2 Điều này nhưng vẫn có nhu cầu triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thì cần có sự đồng ý của Ủy ban nhân dân thành phố.

4. Cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công xây dựng kế hoạch triển khai dịch vụ công trực tuyến hàng năm, gửi đề xuất về Sở Thông tin và Truyền thông trước ngày 30 tháng 9 năm trước liền kề để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét phê duyệt, cấp kinh phí triển khai trong năm tiếp theo.

#### **Điều 6. Quy trình tích hợp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 lên Hệ thống eGov**

1. Bước 1: Sau khi xây dựng xong phần mềm dịch vụ công trực tuyến mới ở mức độ 3, 4, Cơ quan cung cấp dịch vụ gửi yêu cầu tích hợp lên Hệ thống eGov về Sở Thông tin và Truyền thông (theo mẫu tại Phụ lục I).

2. Bước 2: Sau khi nhận yêu cầu của Cơ quan cung cấp dịch vụ, trong vòng 05 ngày làm việc tiếp theo; Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra, triển khai việc tích hợp dịch vụ công trực tuyến lên Hệ thống eGov và thông báo kết quả cho Cơ quan cung cấp dịch vụ biết (theo mẫu tại Phụ lục II).

Trong trường hợp phần mềm dịch vụ công trực tuyến không đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật và an toàn an ninh thông tin, không thể triển khai trên Hệ thống eGov; Cơ quan cung cấp dịch vụ kiểm tra, hoàn thiện phần mềm dịch vụ công trực tuyến.

3. Bước 3: Sau khi dịch vụ công trực tuyến được tích hợp lên Hệ thống eGov, Cơ quan cung cấp dịch vụ có trách nhiệm kiểm tra, sử dụng và phản hồi kết quả về Sở Thông tin và Truyền thông trong thời gian 07 ngày làm việc (theo mẫu tại Phụ lục III).

4. Bước 4: Sau khi dịch vụ công trực tuyến đã sử dụng ổn định trên Hệ thống eGov, trong vòng 07 ngày làm việc tiếp theo, Cơ quan cung cấp dịch vụ có văn bản thông báo, hướng dẫn và tuyên truyền đến các tổ chức, cá nhân liên

quan biết, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; đồng gửi cho Cổng thông tin điện tử thành phố, Trung tâm Thông tin dịch vụ công Đà Nẵng đăng tải thông tin, hướng dẫn.

### **Điều 7. Cập nhật dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hiện có trên Hệ thống eGov**

1. Khi cần thay đổi, cập nhật cho dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hiện có trên Hệ thống eGov, Cơ quan cung cấp dịch vụ gửi yêu cầu cho Sở Thông tin và Truyền thông (theo mẫu tại Phụ lục I).

2. Sở Thông tin và Truyền thông triển khai việc cập nhật dịch vụ công trực tuyến hiện có theo quy trình tích hợp nêu tại Điều 6 Quy chế này.

### **Điều 8. Vận hành và giám sát hoạt động của dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống eGov**

1. Các dịch vụ công trực tuyến sau khi được tích hợp thành công lên Hệ thống eGov được vận hành hoạt động bởi Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Cơ quan cung cấp dịch vụ thường xuyên giám sát hoạt động của các dịch vụ công trực tuyến của mình trên Hệ thống eGov.

a) Khi dịch vụ công trực tuyến xảy ra lỗi, Cơ quan cung cấp dịch vụ thông báo ngay trong ngày cho Sở Thông tin và Truyền thông (theo mẫu tại Phụ lục IV), đồng thời phối hợp xử lý lỗi.

b) Khi dịch vụ công trực tuyến không còn hiệu lực sử dụng (do thủ tục hành chính của dịch vụ công bị hủy bỏ hoặc thay đổi), thời gian không quá 07 ngày làm việc; Cơ quan cung cấp dịch vụ gửi yêu cầu hủy dịch vụ cho Sở Thông tin và Truyền thông (theo mẫu tại Phụ lục I). Trong vòng 03 ngày làm việc, Sở Thông tin và Truyền thông phải thực hiện hủy bỏ dịch vụ công trực tuyến khỏi Hệ thống eGov.

## **Chương III**

### **KHAI THÁC DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 9. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các Cơ quan cung cấp dịch vụ có trách nhiệm kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân trong vòng 04 giờ làm việc kể từ lúc hồ sơ được nộp.

1. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và luân chuyển cho phòng chuyên môn xử lý; đồng thời gửi thông báo đã nhận hồ sơ và thời hạn giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân biết (qua Hệ thống eGov).

2. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải phản hồi cho tổ chức, cá nhân biết (qua Hệ thống eGov); đồng thời có hướng dẫn đầy đủ, cụ thể (qua điện thoại) để tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ

theo yêu cầu.

### **Điều 10. Luân chuyển và xử lý hồ sơ trực tuyến**

1. Việc luân chuyển và xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 8 và Điều 9 của Quyết định số 9294/QĐ-UBND ngày 16 tháng 12 năm 2015 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

2. Thời điểm bắt đầu giải quyết hồ sơ được tính từ thời điểm Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân. Thời hạn giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến không vượt quá thời gian quy định của thủ tục hành chính tương ứng đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng công bố.

### **Điều 11. Trả kết quả hồ sơ trực tuyến và thanh toán phí, lệ phí**

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân lần đầu sử dụng tài khoản người dùng điện tử để nộp hồ sơ trực tuyến, chuyên viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải xác nhận thông tin tài khoản bằng cách yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp các giấy tờ liên quan để so sánh, kiểm tra và cập nhật vào Hệ thống eGov.

2. Đối với hồ sơ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, việc giao trả kết quả và thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Cơ quan cung cấp dịch vụ.

3. Đối với hồ sơ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, việc giao trả kết quả được thực hiện trực tuyến (thông qua email, chức năng trả kết quả của Hệ thống eGov) hoặc thông qua đường chuyển phát văn bản. Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện thông qua các công cụ thanh toán trực tuyến, chuyển khoản theo quy định hiện hành của pháp luật.

4. Phí, lệ phí (nếu có) đối với dịch vụ công trực tuyến không được vượt quá mức phí, lệ phí (nếu có) của cùng dịch vụ công khi được thực hiện bằng hình thức trực tiếp.

5. Cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 có trách nhiệm trả các khoản phí dịch vụ thanh toán, phí chuyển khoản (nếu có) phát sinh trong quá trình thanh toán trực tuyến theo mức phí cụ thể do các ngân hàng thương mại hoặc các tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến quy định.

6. Việc hoàn trả phí, lệ phí đã nộp chỉ áp dụng đối với trường hợp Cơ quan cung cấp dịch vụ không hoàn thành dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

### **Điều 12. Công tác truyền thông, giới thiệu dịch vụ công trực tuyến**

1. Ngoài các quy định tại Điều 18 của 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; trang thông tin điện tử của các Cơ quan cung cấp dịch vụ phải có chuyên mục “Dịch vụ công trực tuyến” và liên kết trực tiếp tới dịch vụ công trực tuyến của cơ quan mình trên Hệ thống eGov.

2. Các Cơ quan cung cấp dịch vụ phải tổ chức truyền thông, giới thiệu về dịch vụ công trực tuyến của cơ quan mình trên các phương tiện thông tin đại chúng như truyền hình, báo chí, bảng hình thức trực quan hoặc qua mạng Internet, ít nhất 01 lần/năm/dịch vụ.

3. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì triển khai truyền thông, giới thiệu dịch vụ công trực tuyến trên toàn địa bàn thành phố theo đề án, kế hoạch truyền thông cải cách hành chính, tuyên truyền chính quyền điện tử.

4. Cổng thông tin điện tử thành phố đăng tải thông tin tử tực hành chính (dịch vụ công trực tuyến mức độ 2) và đường dẫn dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 lên Cổng thông tin điện tử thành phố.

5. Trung tâm Thông tin dịch vụ công đăng tải thông tin tử tực hành chính (dịch vụ công trực tuyến mức độ 2) và đường dẫn dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 lên Cổng egov.danang.gov.vn và Cổng Thông tin dịch vụ công thành phố.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Trách nhiệm của Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Phân công, bố trí nguồn lực bảo đảm truyền thông, hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý, giải quyết các hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo các quy định tại các điều thuộc Chương III của Quy chế này.

2. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng và vận hành dịch vụ công trực tuyến của cơ quan lên Hệ thống eGov theo các quy định tại Quy chế này.

3. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và công chức chuyên môn; rà soát, đánh giá tình hình khai thác các dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình; kịp thời kiến nghị với UBND thành phố những vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

4. Các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trước khi tích hợp lên Hệ thống eGov phải được Cơ quan cung cấp dịch vụ kiểm tra, vận hành thử nghiệm và bảo đảm sử dụng tốt trên môi trường kiểm thử.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan liên quan**

1. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này tại các cơ quan. Bổ sung kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan vào

tiêu chí đánh giá, xếp hạng ứng dụng công nghệ thông tin hàng năm của thành phố.

b) Bảo đảm các cơ sở hạ tầng, các biện pháp kỹ thuật, công nghệ, các chương trình đào tạo nguồn nhân lực phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống eGov.

c) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân thành phố triển khai các công cụ thanh toán trực tuyến cho các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4.

b) Rà soát, đánh giá và tổng hợp danh sách đăng ký xây dựng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các cơ quan, trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét phê duyệt, cấp kinh phí triển khai.

c) Tổ chức tiếp nhận các góp ý, phản hồi từ các tổ chức, cá nhân về sử dụng dịch vụ; điều phối, hỗ trợ các Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến xử lý khắc phục, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng của các dịch vụ công trực tuyến trên toàn địa bàn thành phố.

d) Tổ chức huy động nguồn lực ngoài làm Đại lý dịch vụ công để hỗ trợ, hướng dẫn, làm hộ hoặc chuyển trả kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, công dân.

đ) Xây dựng và tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố ban hành quy định về tổ chức hoạt động của Đại lý dịch vụ công trong hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

## 2. Sở Nội vụ

a) Kiểm tra, đôn đốc các cơ quan khai thác hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến; ưu tiên tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống eGov. Bổ sung kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của thành phố.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đăng tải, cập nhật, bổ sung toàn bộ thông tin về dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

## 3. Trung tâm Phát triển hạ tầng công nghệ thông tin

a) Cấp phát hạ tầng, trang thiết bị (hệ thống máy chủ vật lý, không gian lưu trữ và các thiết bị kèm theo), truyền dẫn, hệ điều hành cho Hệ thống eGov hoạt động.

b) Bảo đảm an toàn an ninh thông tin cho Hệ thống eGov.

## 4. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông

a) Bảo đảm hoạt động của dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống eGov, thường xuyên theo dõi và báo cáo kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông nếu có dịch vụ công trực tuyến bị sự cố.

b) Thực hiện đầy đủ quy trình tích hợp dịch vụ công trực tuyến mới mức độ 3, 4 lên Hệ thống eGov, cập nhật dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hiện có



trên Hệ thống eGov.

c) Tư vấn, hỗ trợ kỹ thuật cho các Cơ quan cung cấp dịch vụ trong xây dựng và tích hợp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan lên Hệ thống eGov.

d) Hỗ trợ Cơ quan cung cấp dịch vụ đưa dịch vụ công trực tuyến lên môi trường kiểm thử để kiểm tra trước khi tích hợp lên Hệ thống eGov.

#### 5. Trung tâm Thông tin dịch vụ công Đà Nẵng

a) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến bao gồm: tạo tài khoản người dùng điện tử, chuẩn bị hồ sơ và nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, thông tin tiến trình xử lý hồ sơ hoặc thay mặt, giúp thực hiện một số bước trong quá trình thực hiện hồ sơ dịch vụ công trực tuyến;

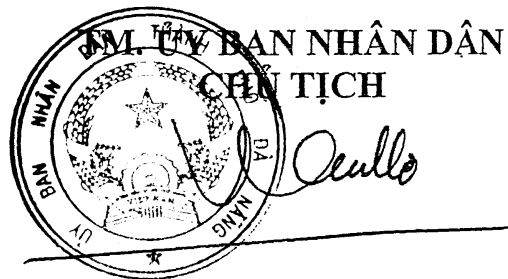
b) Thường xuyên theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến tại các cơ quan; định kỳ 06 tháng hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân thành phố, tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan;

c) Thực hiện khảo sát, đánh giá chất lượng, mức độ hài lòng đối với các dịch vụ công trực tuyến; tổng hợp các vấn đề tồn đọng, vướng mắc mà tổ chức, cá nhân gặp phải khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến báo các cơ quan liên quan xử lý kịp thời

d) Rà soát, cập nhật kịp thời thông tin, đường dẫn, danh sách dịch vụ công trực tuyến trên toàn địa bàn thành phố lên Cổng Thông tin dịch vụ công thành phố và Hệ thống eGov.

6. Đại lý dịch vụ công tổ chức thực hiện, hướng dẫn, hỗ trợ, giúp các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo đúng quy định của Ủy ban nhân dân thành phố.

**Điều 15.** Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề phát sinh mới, không phù hợp hoặc chưa được quy định rõ, các cơ quan có ý kiến gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh Quy chế để phù hợp với thực tế./.



Huỳnh Đức Thọ

**Phụ lục I**  
**MẪU PHIẾU YÊU CẦU TÍCH HỢP, CẬP NHẬT HOẶC HỦY BỎ**  
**DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

*(Ban hành kèm theo Quy chế Xây dựng, vận hành và khai thác dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố Đà Nẵng)*

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN

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

**PHIẾU YÊU CẦU**

**Tích hợp, cập nhật hoặc hủy bỏ dịch vụ công trực tuyến  
mức độ 3, 4 lên Hệ thống eGov**

Kính gửi: Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Đà Nẵng

1. Họ và tên người yêu cầu:.....
2. Chức vụ:..... Thuộc phòng:.....
3. Email liên lạc:..... Số điện thoại liên lạc:.....
4. Đơn vị xây dựng DVCTT:.....
5. Danh sách DVCTT cần tích hợp, cập nhật hoặc hủy bỏ trên Hệ thống eGov:

STT	Tên DVCTT	Đơn vị thực hiện phần mềm DVC TT	Mức độ (3, 4)	Tích hợp/cập nhật/hủy bỏ
1				
2				
...				

6. Mô tả kỹ thuật, chức năng, yêu cầu của DVCTT (có thể gửi kèm theo tài liệu):  
.....  
.....

7. Gói mã của DVCTT được gửi để tích hợp, cập nhật trên Hệ thống eGov:

- Gửi đến thư điện tử:.....
- Đường dẫn tải về:.....
- Thông tin khác: .....

Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm .....

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

**Người yêu cầu**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục II

**MẪU PHIẾU PHẢN HỒI KẾT QUẢ KIỂM TRA,  
TÍCH HỢP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

*(Ban hành kèm theo Quy chế Xây dựng, vận hành và khai thác dịch vụ công trực tuyến  
trên Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố Đà Nẵng)*

UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG  
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

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

**PHẢN HỒI KẾT QUẢ KIỂM TRA, TÍCH HỢP  
Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 lên Hệ thống eGov**

Kính gửi: .....

1. Tên DVCTT: .....
2. Theo đề nghị của ....., tại .....
3. Kết quả kiểm tra về kỹ thuật và an toàn thông tin
  - a) Kết quả kiểm tra:.....
  - b) Đề nghị:.....
4. Kết quả cài đặt trên Hệ thống eGov:
  - a) Kết quả cài đặt:.....
  - b) Đề nghị:.....

**Xác nhận của lãnh đạo Sở TT&TT**  
*(Ký tên, đóng dấu)*

*Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm .....*

**Người kiểm tra**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Phụ lục III**  
**MẪU BÁO CÁO KIỂM TRA, SỬ DỤNG**  
**DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

*(Ban hành kèm theo Quy chế Xây dựng, vận hành và khai thác dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố Đà Nẵng)*

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
TÊN CƠ QUAN                      Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**BÁO CÁO KIỂM TRA, SỬ DỤNG**  
**Dịch vụ công trực tuyến mức 3,4**

Kính gửi: Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Đà Nẵng

1. Họ và tên người báo cáo:.....
2. Chức vụ:..... Thuộc phòng:.....
3. Email liên lạc:.....Số điện thoại liên lạc:.....
4. Đơn vị xây dựng DVCTT:.....
5. Nội dung kiểm tra, sử dụng DVC TT trên Hệ thống eGov:

STT	Tên chức năng	Người kiểm tra	Thời gian kiểm tra	Kết quả	Mô tả lỗi (nếu có)	Ghi chú

Đề nghị:

- Chính thức cung cấp dịch vụ trên Hệ thống eGov
- Loại khỏi môi Hệ thống eGov để kiểm tra, hoàn thiện

Khác:.....

*Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm .....*

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

**Người thực hiện kiểm thử**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

Phụ lục IV  
**MẪU PHIẾU YÊU CẦU XỬ LÝ SỰ CỐ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN  
TRÊN HỆ THỐNG EGOV**

*(Ban hành kèm theo Quy chế Xây dựng, vận hành và khai thác dịch vụ công trực tuyến  
trên Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố Đà Nẵng)*

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
TÊN CƠ QUAN                              Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**PHIẾU YÊU CẦU**

**Xử lý sự cố dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Hệ thống eGov**

Kính gửi: Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Đà Nẵng

1. Họ và tên người yêu cầu:.....  
.....
2. Chức vụ:..... Thuộc phòng:.....
3. Email liên lạc:..... Số điện thoại liên lạc:.....
4. Đơn vị xây dựng DVCTT:.....
5. Tên DVCTT có sự cố: .....
6. Mô tả sự cố (có thể gửi kèm theo tài liệu, ảnh chụp màn hình):  
.....  
.....
7. Ý kiến đề xuất:  
.....  
.....

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

*Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm .....*  
**Người yêu cầu**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*