

Số: 883/QĐ-UBND

Hương Trà, ngày 16 tháng 10 năm 2017.

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, mức độ 4
trên Công dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.**

ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ

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

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

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 1819/QĐ-TTg ngày 26 tháng 10 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 846/QĐ-TTg ngày 09 tháng 6 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 thực hiện tại các bộ, ngành, địa phương năm 2017;

Căn cứ Quyết định số 89/QĐ-UBND ngày 20 tháng 12 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Quy định hoạt động quản lý, cung cấp dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Quyết định số 1635/QĐ-UBND ngày 21 tháng 7 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thực hiện tại tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2017.

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và 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 mức độ 3, mức độ 4 trên Công dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1052/2015/QĐ-UBND ngày 09 tháng 11 năm 2015 của Ủy ban nhân dân thị xã 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.

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 cơ quan, đơn vị, 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.

ll

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Xuân Ty

QUY ĐỊNH

**Trình tự tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả dịch vụ công trực tuyến
mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 883/QĐ-UBND ngày 16 / 10 / 2017
của Ủy ban nhân dân thị xã Hương Trà).*

Chương I

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, mức độ 4 của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân thị xã Hương Trà và các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn thị xã trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Quy định này áp dụng cho tất cả cán bộ, công chức, viên chức của Ủy ban nhân dân thị xã và các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn thị xã trong việc tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế; các cá nhân, tổ chức có nhu cầu và tự nguyện tham gia các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.

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. *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. Danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 được thực hiện theo Quyết định số 1635/QĐ-UBND ngày 21 tháng 7 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thực hiện tại tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2017.

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

1. Cung cấp thông tin và thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế (<https://dichvucong.thuathienhue.gov.vn>) hoặc tại địa chỉ website <https://huongtra.thuathienhue.gov.vn> mục Công dân – Doanh nghiệp – Tổ chức.

2. Công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thị xã đã được Ủy ban nhân dân 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 Công dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế

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 số 22/2013/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành 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 tỉnh Thừa Thiên Huế với địa chỉ <https://dichvucong.thuathienhue.gov.vn> 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 mức độ 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 Cổng dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.

Điều 11. Đăng ký, cấp tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến

1. Đăng ký mới tài khoản:

a) Công dân, tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến có quyền đề nghị cấp tài khoản trên Cổng dịch vụ công tại địa chỉ: <https://dichvucong.thuathienhue.gov.vn> và thực hiện xác thực thông tin đăng ký tài khoản qua thư điện tử hoặc điện thoại di động được đăng ký.

b) Trong thời gian 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định tại Cổng dịch vụ công, Trung tâm hành chính công có trách

nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông phê duyệt và cung cấp tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

c) Công dân, tổ chức, doanh nghiệp đề nghị cấp tài khoản sử dụng dịch vụ công trực tuyến hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin khi tiến hành đề nghị cấp tài khoản.

2. Sửa đổi, bổ sung thông tin tài khoản:

Công dân, tổ chức, doanh nghiệp sửa đổi, bổ sung thông tin tài khoản truy cập Cổng dịch vụ công đã được cấp trong trường hợp:

a) Có sự thay đổi một trong những thông tin tài khoản liên quan đến công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

b) Có yêu cầu sửa đổi, bổ sung thông tin tài khoản từ Cổng dịch vụ công khi thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến tài khoản đã được cấp.

c) Trong thời gian 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày thực hiện sửa đổi, bổ sung thông tin theo quy định tại Cổng dịch vụ công, Trung tâm hành chính công có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xem xét và xác minh thông tin tài khoản cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

3. Tạm dừng, hủy và kích hoạt lại tài khoản đã được cấp:

a) Công dân, tổ chức, doanh nghiệp đã được cấp tài khoản truy cập Cổng dịch vụ công có quyền đề nghị tạm dừng, đề nghị hủy thông qua Cổng dịch vụ công.

b) Trường hợp công dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký tài khoản mà không thực hiện xác thực qua thư điện tử hoặc điện thoại di động trong vòng 7 ngày kể từ ngày đăng ký thì toàn khoản sẽ bị xóa khỏi hệ thống cơ sở dữ liệu tài khoản của Cổng dịch vụ công.

c) Công dân, tổ chức, doanh nghiệp bị dừng tài khoản truy cập vào Cổng dịch vụ công có thể yêu cầu kích hoạt lại tại Cổng dịch vụ công khi có nhu cầu. Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày gửi yêu cầu, Trung tâm hành chính công có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xem xét và kích hoạt lại tài khoản cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Điều 12. Khai báo hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công

1. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng tài khoản được cấp phát để đăng nhập vào Cổng dịch vụ công của tỉnh. Chọn tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công là Trung tâm hành chính công thị xã Hương Trà và thủ tục hành chính cần tiến hành khai báo hồ sơ, số hóa và cập nhật các thành phần hồ sơ theo định dạng và biểu mẫu được cung cấp trên Cổng dịch vụ công. Khuyến khích công dân, tổ chức, doanh nghiệp ký số vào hồ sơ đăng ký trực tuyến, hồ sơ có ký số của công dân, tổ chức, doanh nghiệp có tính pháp lý tương đương hồ sơ giấy có chữ ký, con dấu.

2. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp chủ động lựa chọn các hình thức như: Thanh toán phí, lệ phí tại Trung tâm hành chính công hoặc thanh toán trực tuyến. Trong trường hợp thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, công dân, tổ chức, doanh

nghiệp tiến hành theo chỉ dẫn tại Công dịch vụ công và được cung cấp giấy tờ chứng minh đã nộp phí, lệ phí theo quy định của pháp luật. Phí giao dịch trực tuyến sẽ do công dân, tổ chức, doanh nghiệp chi trả trực tiếp cho các tổ chức ngân hàng theo quy định.

3. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp chủ động lựa chọn hình thức nhận kết quả tại Trung tâm hành chính công hoặc qua dịch vụ chuyển phát của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính. Trong trường hợp thực hiện qua dịch vụ chuyển phát, kết quả sẽ được đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính chuyển phát đến trực tiếp tại địa chỉ nơi đăng ký nhận. Phí chuyển phát thực hiện theo quy định Nhà nước áp dụng cho dịch vụ chuyển phát.

4. Công dân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm xuất trình hồ sơ và thực hiện thủ tục hành chính (bản gốc), cung cấp thông tin, chứng từ liên quan khi tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công có yêu cầu kiểm tra bằng văn bản hoặc thể hiện qua các hình thức trực tuyến khác.

Điều 13. 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 Công dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế. Thời gian tiếp nhận và giao trả kết quả thủ tục hành chính 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 (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 Ủy ban nhân dân 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 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, mức độ 4 và khai báo hồ sơ trực tuyến qua Công dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.

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 Trung tâm hành chính công thị xã sẽ gửi cho tổ chức, cá nhân Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ trực tuyến trên Công dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Trường hợp đủ hồ sơ hợp lệ theo quy định thì Trung tâm hành chính công

hành chính), công chức, viên chức của Trung tâm hành chính công 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 Trung tâm hành chính công 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. Trường hợp phòng chuyên môn có văn bản đề nghị Trung tâm hành chính công 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. Trường hợp phòng chuyên môn có văn bản đề nghị Trung tâm hành chính công 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 thủ tục hành chính, cán bộ của Trung tâm hành chính công có trách nhiệm:

a) Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: kiểm tra, đối chiếu, lưu trữ 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 thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

- Nếu không đảm bảo đủ số lượng và các loại giấy tờ theo quy định thì công chức, viên chức của Trung tâm hành chính công không trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức và báo cáo lãnh đạo Trung tâm hành chính công.

b) Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: kiểm tra, đối chiếu và chuyển cơ quan giải quyết hồ sơ để lưu trữ hồ sơ gốc của cá nhân, tổ chức gửi đến qua đường bưu điện bằng thư bảo đảm 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 bảo đảm cho cá nhân, tổ chức.

- Nếu không đảm bảo đủ số lượng và các loại giấy tờ theo quy định thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thông báo bằng thư điện tử cho cá nhân, tổ chức biết và báo cáo lãnh đạo Trung tâm hành chính công.

8. Quản lý và bảo vệ thông tin của tổ chức, cá nhân bao gồm: Thông tin tài khoản, 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.

Điều 15. 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 Trung tâm hành chính công luân chuyển trên Công dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định đối với từng thủ tục hành chính.