

Số: **1882**/QĐ-CDTNĐ

Hà Nội, ngày **29** tháng **12** năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và sử dụng hệ thống một cửa điện tử của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam

CỤC TRƯỞNG CỤC ĐƯỜNG THỦY NỘI ĐỊA VIỆT NAM

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 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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;

Căn cứ Quyết định số 503/QĐ-BGTVT ngày 04/3/2013 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải phê duyệt Kế hoạch cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Giao thông vận tải giai đoạn 2013-2015, định hướng đến năm 2020;

Căn cứ Quyết định 4409/QĐ-BGTVT ngày 31/12/2013 của Bộ Giao thông vận tải quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Khoa học công nghệ, Hợp tác quốc tế và Môi trường,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và sử dụng hệ thống một cửa điện tử của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam”.

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

Điều 3. Các ông Chánh văn phòng, Trưởng phòng KHCN-HTQT&MT, các đơn vị trực thuộc Cục và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Các Phó cục trưởng;
- Lưu VT, KHCN-HTQT&MT.

sg



Hoàng Hồng Giang

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng công dịch vụ công trực tuyến và sử dụng hệ thống một cửa điện tử của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~1882~~ **1882**/QĐ-CDTNDVN ngày ~~29~~ **29** /12/2017
của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam)

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác sử dụng công dịch vụ công trực tuyến của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Cục Đường thủy nội địa Việt Nam (sau đây viết tắt là cơ quan thực hiện thủ tục hành chính); các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có liên quan tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Dịch vụ công trực tuyến là cung cấp các dịch vụ hành chính công trực tuyến theo quy định tại khoản 4, Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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 các cơ quan nhà nước.

2. Cổng dịch vụ công trực tuyến là điểm truy cập tập trung, duy nhất để tích hợp các dịch vụ công trực tuyến.

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

1. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người sử dụng.

2. Công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

4. Các cơ quan phải cung cấp dịch vụ công trực tuyến chính xác, thuận tiện, 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.

5. Phải bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

6. Cổng dịch vụ công trực tuyến phải tích hợp, kết nối với các hệ thống một cửa điện tử liên thông đã có và hệ thống các dịch vụ công mức 3, 4 của các

bộ, ngành đã triển khai tại các đơn vị. Công dịch vụ công trực tuyến đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24/24 giờ hàng ngày trên mạng Internet.

Điều 5. Các hành vi bị cấm khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Cản trở việc lựa chọn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
2. Cản trở hoặc ngăn cản trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu.
3. 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.
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 thông tin phục vụ hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
5. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 6. Các yêu cầu chung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến:

Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính cung cấp thông tin về dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 1, Điều 18 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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.

2. Trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 1, Điều 19 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 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.

Điều 7. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Địa chỉ truy cập vào cổng dịch vụ công trực tuyến Cục Đường thủy nội địa Việt Nam: <https://dichvucong.mt.gov.vn/>.
2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến thì truy cập vào địa chỉ quy định tại khoản 1 Điều này để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ.

Điều 8. Hồ sơ thủ tục và thanh toán lệ phí (nếu có) khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3:

a) Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc scan từ bản chính (không phải chứng thực) gửi đính kèm với dịch vụ công đã chọn.

b) Khi đến cơ quan nhận kết quả tổ chức, cá nhân sẽ ký mẫu đơn, tờ khai và đối chiếu giấy tờ có liên quan đã được gửi trực tuyến với bản gốc;

c) Thanh toán lệ phí (nếu có) dịch vụ công mức độ 3 tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4:

a) Mẫu đơn, tờ khai điền theo mẫu, giấy tờ kèm theo, được chụp hoặc scan từ bản chính (không phải chứng thực) gửi đính kèm với dịch vụ công đã chọn.

b) Thanh toán lệ phí (nếu có) dịch vụ công mức độ 4 được thực hiện qua mạng theo hướng dẫn trên hệ thống.

Điều 9. Thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ và hình thức trả kết quả đối với hồ sơ nộp trực tuyến

1. Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến:

a) Thời gian thụ lý và giải quyết hồ sơ không được vượt quá thời gian quy định tại bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan đã được công bố. Trường hợp các dịch vụ công trực tuyến liên quan đến nhiều cơ quan giải quyết, cơ quan đầu mối tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan để giải quyết nhưng phải đảm bảo thời gian trả kết quả theo thời gian quy định đã niêm yết công khai;

b) Khuyến khích các cơ quan thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm thời gian thực hiện, giải quyết các thủ tục hành chính so với thời gian quy định khi tiếp nhận hồ sơ đăng ký dịch vụ công trực tuyến của các tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Hình thức trả kết quả:

a) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Được thực hiện trực tiếp tại cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;

b) Trả kết quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Được thực hiện theo một trong các hình thức: Trả trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích đến cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp phí, lệ phí (nếu có) nhưng cơ quan thực hiện thủ tục hành chính không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đó có trách nhiệm hoàn trả phí, lệ phí mà tổ chức, cá nhân đã nộp.

Trường hợp cơ quan đã giải quyết nhưng người yêu cầu không nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

Chương III

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 10. Nguyên tắc quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống một cửa điện tử

1. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên hệ thống.
2. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực được triển khai trên hệ thống để tổ chức thực hiện.

Điều 11. Tra cứu tình trạng hồ sơ

1. Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ hành chính của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam bao gồm:

- a) Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <https://dichvucong.mt.gov.vn/>.
- b) Tra cứu trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

2. Tất cả thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ hành chính trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật trực tuyến từ các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 12. Các bộ phận chuyên môn của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ hợp lệ, đầy đủ:
 - a) Giải quyết hồ sơ theo nhiệm vụ, quyền hạn phù hợp với quy trình chung về giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan;
 - b) Chuyển kết quả giải quyết hồ sơ tới bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.
2. Đối với hồ sơ cần bổ sung thêm hoặc không đáp ứng các điều kiện về thủ tục hành chính, phải dự thảo văn bản thông báo trình lãnh đạo cơ quan duyệt và chuyển Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để thông báo cho các tổ chức, cá nhân liên quan theo quy định.

3. Đối với những hồ sơ hợp lệ, đầy đủ đã tiếp nhận nhưng giải quyết chậm thời gian so với quy định phải báo cáo lãnh đạo lý do chậm trễ, gửi văn bản thông báo đến các tổ chức, cá nhân liên quan biết theo quy định.

Điều 13. Công chức, viên chức sử dụng hệ thống

1. Sử dụng hệ thống trong việc tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đối với tất cả các hồ sơ thủ tục hành chính theo đúng quy định.

2. Quản lý tài khoản đã được cấp để thực hiện nhiệm vụ đúng quy trình, thời gian theo quy định; bảo mật thông tin tài khoản của cá nhân, thông tin của hệ thống và thông tin của các tổ chức, cá nhân.

3. Nghiêm cấm hành vi phát tán virus, mã độc hoặc gây cản trở hoạt động, làm ảnh hưởng đến hệ thống dưới mọi hình thức.

4. Công chức, viên chức chuyên trách công nghệ thông tin của đơn vị có trách nhiệm đầu mối thông tin hỗ trợ kỹ thuật, theo dõi tình hình sử dụng hệ thống của đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao; hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức sử dụng hệ thống tại đơn vị đảm bảo vận hành hiệu quả.

Điều 14. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc sử dụng hệ thống

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả trực tuyến thông qua hệ thống cổng dịch vụ công của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam (có thể tải các mẫu đơn, mẫu tờ khai và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu).

2. Đăng ký, kê khai các thông tin chính xác, đầy đủ và tự chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với thông tin cung cấp, đăng ký, kê khai của mình.

3. Tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hành chính theo quy định tại Điều 11 của Quy chế này.

4. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Chương V

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ HỆ THỐNG MỘT CỬA ĐIỆN TỬ LIÊN THÔNG

Điều 15. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

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 hộp thư điện tử;
- b) Thông qua số điện thoại trên hệ thống;
- c) Gửi trực tiếp bằng văn bản.

Điều 16. 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 VI

CƠ CHẾ, CHÍNH SÁCH

Điều 17. Cơ chế, chính sách khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- 1. Giảm bớt thời gian, chi phí đi lại khi tham gia dịch vụ công trực tuyến.

2. Đối với tổ chức, cá nhân lần đầu đến các đơn vị tiếp nhận dịch vụ công trực tuyến sẽ được sử dụng máy tính, máy scan và được hướng dẫn thao tác nộp hồ sơ trực tuyến.

3. Tra cứu hồ sơ thuận tiện, dễ dàng và công khai minh bạch hoạt động của cơ quan nhà nước khi giải quyết thủ tục hành chính.

Chương VII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Chế độ báo cáo

1. Theo định kỳ hàng tháng, Cảng vụ Đường thủy nội địa, Chi cục Đường thủy nội địa, các phòng Quản lý KCHT, Quản lý PT-TV, VT-ATGT, PC-TTr có trách nhiệm báo cáo cho Cục Đường thủy nội địa Việt Nam về:

a) Tình hình thực hiện công dịch vụ công trực tuyến của các đơn vị trực thuộc Cục Đường thủy nội địa Việt Nam;

b) Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Định kỳ, trước ngày 30/6 và 30/11 hàng năm, cơ quan thực hiện thủ tục hành chính báo cáo tình hình thực hiện công dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử liên thông, tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến, gửi Cục Đường thủy nội địa Việt Nam (qua Phòng KHCN-HTQT&MT) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 19. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Cục Đường thủy nội địa Việt Nam (qua Phòng KHCN-HTQT&MT) để xem xét, điều chỉnh phù hợp. Quy định tạm thời này sẽ được điều chỉnh khi có các quy định pháp luật mới liên quan đến việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Công dịch vụ công trực tuyến và việc triển khai một cửa điện tử của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam./.