

Số: 1538/QĐ-BGTVT

Hà Nội, ngày 20 tháng 8 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử Bộ Giao thông vận tải

BỘ TRƯỞNG BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

Căn cứ Nghị định số 12/2017/NĐ-CP ngày 10/2/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;

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 của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 2108/QĐ-BGTVT ngày 28/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc ban hành Kế hoạch thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Giao thông vận tải;

Căn cứ Quyết định số 1194/QĐ-BGTVT ngày 20/6/2019 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc Công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Giao thông vận tải được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận một cửa;

Căn cứ Quyết định số 1238/QĐ-BGTVT ngày 28/6/2019 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc Ban hành quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của Bộ Giao thông vận tải;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin,

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 và Hệ thống thông tin một cửa điện tử Bộ Giao thông vận tải”.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, các Vụ trưởng, Tổng cục trưởng Tổng cục Đường bộ Việt Nam, các Cục trưởng thuộc Bộ, Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*Fr*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Công TTĐT Bộ GTVT;
- Lưu: VT, TTCNTT(3b).



**KT. BỘ TRƯỞNG
THỦ TRƯỞNG**

Nguyễn Ngọc Đông

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử Bộ Giao thông vận tải

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1538 /QĐ-BGTVT ngày 20 tháng 8 năm 2019
của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải)*

CHƯƠNG I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử Bộ Giao thông vận tải.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Giao thông vận tải có thủ tục hành chính cung cấp trên Cổng dịch vụ công Bộ Giao thông vận tải hoặc giải quyết tại Bộ phận một cửa của đơn vị.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Cổng dịch vụ công Bộ Giao thông vận tải (sau đây gọi là Cổng dịch vụ công) là hệ thống tổng hợp thông tin về dịch vụ công, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử Bộ Giao thông vận tải.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử Bộ Giao thông vận tải (sau đây gọi là Hệ thống thông tin một cửa điện tử) là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng dịch vụ công Bộ Giao thông vận tải để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công.

3. Bộ phận một cửa là nơi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Giao thông vận tải được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận một cửa.

4. 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.

Điều 4. Vai trò của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Vai trò của Cổng dịch vụ công Bộ Giao thông vận tải

Cổng dịch vụ công có vai trò tích hợp thông tin dịch vụ công và thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính. Cung cấp cho tổ chức, cá nhân về danh mục và thông tin về các dịch vụ công; thực hiện nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ tra cứu, tình trạng, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; đánh giá chất lượng, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị; tiếp nhận phản ánh, ý kiến của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính.

Cổng dịch vụ công cho phép người làm thủ tục hành chính đăng ký tài khoản sử dụng và cơ chế xác thực phục vụ thực hiện các thủ tục hành chính; tổng hợp, thống kê việc tiếp nhận hồ sơ, tình hình giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền; đảm bảo cơ chế kết nối, đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng dịch vụ công quốc gia và các hệ thống khác theo quy định.

Thông tin đăng tải trên Cổng dịch vụ công là thông tin chính thống của Bộ Giao thông vận tải.

2. Vai trò của Hệ thống thông tin một cửa điện tử

Hệ thống thông tin một cửa điện tử có vai trò hỗ trợ nghiệp vụ trong việc tiếp nhận hồ sơ (bao gồm hồ sơ nộp trực tuyến qua Cổng dịch vụ công và hồ sơ nộp trực tiếp tại Bộ phận một cửa), quản lý, cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ thủ tục hành chính; kết nối với Cổng dịch vụ công qua đó cho phép theo dõi tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 5. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử phải tuân thủ các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, quản lý thông tin trên môi trường mạng, các quy định của Bộ Giao thông vận tải cũng như các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

2. Cổng dịch vụ công phải đảm bảo liên thông, kết nối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử và các hệ thống hỗ trợ nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị trực thuộc.

3. Cổng dịch vụ công đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày trên mạng internet; đảm bảo thông tin và dịch vụ công luôn được cập nhật đầy đủ, chính xác, sẵn sàng.

4. Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công đảm bảo triển khai đầy đủ, kịp thời các dịch vụ công theo công bố danh mục thủ tục hành chính để tổ chức thực hiện, đáp ứng việc cập nhật hàng ngày tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của từng đơn vị và nhu cầu tra cứu, sử dụng của xã hội.

5. Thông tin về tình trạng, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính phải được thường xuyên cập nhật đầy đủ, kịp thời vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đảm bảo phản ánh chính xác quá trình thực hiện nhiệm vụ của các cá nhân và đơn vị.

CHƯƠNG II

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

Điều 6. Cung cấp thông tin trên Cổng dịch vụ công

1. Cổng dịch vụ công cung cấp các thông tin như sau:

a. Danh mục thủ tục hành chính đảm bảo tính nhất quán, đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, thể hiện đầy đủ các thông tin:

- Tên, mã số thủ tục hành chính theo Quyết định công bố thủ tục hành chính của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải và dữ liệu trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

- Phân nhóm thủ tục hành chính theo lĩnh vực, cơ quan giải quyết, mức độ cung cấp;

- Các thông tin về căn cứ pháp lý, thành phần hồ sơ, cơ quan giải quyết, trình tự giải quyết thủ tục hành chính;

- Thông tin về hình thức, địa chỉ tiếp nhận: Trực tiếp tại Bộ phận một cửa, trực tuyến qua Cổng dịch vụ công, thông qua dịch vụ Bưu chính viễn thông công ích.

b. Thông tin về số liệu báo cáo, thống kê tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Cung cấp số liệu về số lượng hồ sơ, tình trạng giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Giao thông vận tải.

c. Bộ câu hỏi tình huống liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết, thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Giao thông vận tải.

d. Các biểu mẫu khảo sát, đánh giá chất lượng, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

đ. Thông tin về địa chỉ, hộp thư điện tử, số điện thoại liên hệ của Bộ phận một cửa thuộc các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Giao thông vận tải; địa chỉ thư điện tử, số điện thoại tổng đài hỗ trợ hệ thống.

2. Các thông tin cung cấp trên Cổng dịch vụ công phải đảm bảo chính xác, kịp thời, rõ ràng, cập nhật liên tục theo các quy định hiện hành.

Điều 7. Các tính năng chủ yếu của Cổng dịch vụ công

1. Cổng dịch vụ công Bộ Giao thông vận tải có địa chỉ truy cập tại: <https://www.dichvucong.mt.gov.vn>

2. Các tính năng của Cổng dịch vụ công tuân thủ theo các quy định của Văn phòng Chính phủ và Bộ Thông tin và Truyền thông. Một số tính năng chủ yếu như sau:

- a. Đăng ký, tạo lập tài khoản sử dụng, xác thực người dùng;
- b. Tạo lập hồ sơ hành chính điện tử, sử dụng dịch vụ công mức độ 3 và 4, hỗ trợ biểu mẫu điện tử tương tác;
- c. Trao đổi thông tin với người sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4;
- d. Quản lý trạng thái hồ sơ, thành phần hồ sơ, thanh toán phí, lệ phí (nếu có), kết quả xử lý thủ tục hành chính cho người làm thủ tục hành chính;
- đ. Tra cứu kết quả xử lý thủ tục hành chính của hồ sơ nộp trực tuyến qua Cổng dịch vụ công và hồ sơ nộp trực tiếp tại Bộ phận một cửa;
- e. Báo cáo, thống kê tình trạng xử lý thủ tục hành chính;
- g. Khảo sát, đánh giá chất lượng, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính;
- h. Chức năng “Hỏi, đáp” liên quan tới giải quyết các thủ tục hành chính cung cấp trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ Giao thông vận tải.

Điều 8. Danh mục thủ tục hành chính công bố tại Cổng dịch vụ công Bộ Giao thông vận tải

Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Giao thông vận tải, danh mục các thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận một cửa và danh sách các dịch vụ công mức độ 3, 4 được công bố, cung cấp đầy đủ tại Cổng dịch vụ công chậm nhất 03 ngày kể từ khi Quyết định công bố của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải có hiệu lực.

Điều 9. Quản lý tài khoản người dùng

1. Cổng dịch vụ công cho phép đăng ký, xác thực, phê duyệt tài khoản người dùng.
2. Việc quản lý tài khoản người dùng phải tuân thủ nguyên tắc không làm lộ thông tin của cá nhân, tổ chức đăng ký tài khoản trên Cổng dịch vụ công.
3. Trung tâm Công nghệ thông tin có trách nhiệm kiểm tra thông tin, phê duyệt tài khoản người dùng hoặc hướng dẫn tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung thông tin trong vòng 08 giờ làm việc kể từ nhận được đăng ký của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công.

Điều 10. Sử dụng Dịch vụ công trực tuyến

1. Quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến tuân thủ Quy trình điện tử của từng thủ tục hành chính do Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành và các quy định của pháp luật liên quan.

2. Tra cứu hồ sơ

Người làm thủ tục sử dụng mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng, kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính cho các hồ sơ nộp trực tuyến qua Cổng dịch vụ công và hồ sơ nộp trực tiếp tại Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Giao thông vận tải. Việc tra cứu có thể tiến hành các phương thức như sau:

- Tra cứu trực tiếp trên Cổng dịch vụ công (qua chức năng tra cứu hồ sơ hoặc kiểm tra trực tiếp trạng thái hồ sơ trên chức năng quản lý hồ sơ);
- Tra cứu qua tổng đài tin nhắn SMS.

3. Thanh toán phí, lệ phí

Đối với các thủ tục hành chính có áp dụng thu phí, lệ phí theo quy định. Khi nhận được thông báo phí, người làm thủ tục có thể tiến hành thanh toán bằng các hình thức như sau:

- Thanh toán trực tiếp tại cơ quan, đơn vị;
- Thanh toán bằng hình thức chuyển khoản qua ngân hàng;
- Thanh toán qua hệ thống thanh toán điện tử quốc gia.

Điều 11. Tiếp nhận, xử lý câu hỏi liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính trên mục “HỎI ĐÁP” Cổng dịch vụ công

Cổng dịch vụ công cho phép tổ chức, cá nhân thực hiện câu hỏi liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính; các quy định về hỏi – đáp được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

CHƯƠNG III

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Điều 12. Danh mục và quy trình giải quyết thủ tục hành chính triển khai tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Danh mục các thủ tục hành chính triển khai tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử đảm bảo chính xác, đầy đủ theo Quyết định công bố danh mục các thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận một cửa của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành.

2. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tuân thủ theo nội dung Quy trình điện tử của từng thủ tục hành chính được Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành.

Điều 13. Các tính năng chủ yếu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử Bộ Giao thông vận tải có địa chỉ truy cập tại <https://www.motcua.mt.gov.vn>

2. Các tính năng của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tuân thủ theo các quy định của Chính phủ, Văn phòng Chính phủ và Bộ Thông tin và Truyền thông. Một số tính năng chủ yếu như sau:

- Quản lý danh mục, hồ sơ, biểu mẫu;
- Tiếp nhận và xử lý hồ sơ;
- Quản lý hồ sơ;
- Báo cáo thống kê;
- Quản lý người dùng;
- Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, tra cứu tình trạng hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- Các tiện ích hỗ trợ.

Điều 14. Quản lý tài khoản người dùng

1. Cán bộ tham gia giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Giao thông vận tải được cấp tài khoản để truy cập, sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Tài khoản được cấp cho các cán bộ là tài khoản của hệ thống thư điện tử của Bộ Giao thông vận tải (@mt.gov.vn) do Trung tâm Công nghệ thông tin quản lý.

3. Các tài khoản sử dụng trong Hệ thống thông tin một cửa điện tử được quản lý, phân quyền tương ứng với vai trò của từng cán bộ được xác định tại quy trình điện tử của từng thủ tục hành chính được ban hành.

4. Các cán bộ được cấp tài khoản có trách nhiệm quản lý tài khoản được bàn giao.

Điều 15. Tiếp nhận, xử lý hồ sơ

1. Tiếp nhận, bàn giao, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính

Việc tiếp nhận, bàn giao hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính tuân thủ theo quy định tại Điều 17, 18 và 19 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được cán bộ Bộ phận một cửa bàn giao cho phòng, ban chuyên môn được xử lý theo quy trình nội bộ xử lý thủ tục hành chính do đơn vị ban hành;

Thông tin, trạng thái xử lý hồ sơ (phân công xử lý, thẩm định hồ sơ, trình duyệt kết quả, trình phê duyệt kết quả...) phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tuân thủ theo quy trình điện tử của từng thủ tục hành chính được Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành phục vụ kiểm soát, đánh giá tiến độ thời gian xử lý thủ tục hành chính.

2. Quản lý, sử dụng các biểu mẫu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính

Các biểu mẫu, tài liệu theo quy định tại Điều 9, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính được khai thác, sử dụng và quản lý tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

3. Trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính

Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tuân thủ theo quy định tại Điều 20 và 21 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được trả cho người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận một cửa hoặc thông qua dịch vụ Buu chính công ích trong trường hợp người dân, doanh nghiệp xác nhận đăng ký sử dụng dịch vụ khi nộp hồ sơ.

4. Thời gian xử lý thủ tục hành chính

a. Thời gian xử lý, giải quyết thủ tục hành chính được quản lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật về thời hạn xử lý của từng thủ tục hành chính.

b. Thời gian nghỉ Lễ, Tết được quản lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử đảm bảo cập nhật chính xác, đầy đủ định kỳ hàng năm căn cứ theo các Quyết định của Thủ tướng.

Điều 17. Cập nhật thông tin hồ sơ và tình trạng giải quyết thủ tục hành chính

Các cán bộ được phân công tham gia trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện các nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, xét duyệt, phê duyệt, kế toán, trả kết quả của từng đơn vị có trách nhiệm cập nhật đầy đủ thông tin xử lý của từng bước vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 18. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và các dữ liệu khác phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được lưu trữ đầy đủ, an toàn theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và hướng dẫn tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ; đảm bảo tính sẵn sàng phục vụ kết nối, chia sẻ với các hệ thống khác theo quy định, yêu cầu của Chính phủ.

2. Các cơ quan, đơn vị ban hành kết quả giải quyết thủ tục hành chính chịu trách nhiệm về pháp lý, tính chính xác của dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 19. Xử lý và trả lời câu hỏi tiếp nhận từ Cổng dịch vụ công

1. Câu hỏi tiếp nhận tại mục “HỎI ĐÁP” của Cổng dịch vụ công được tự động chuyển về Hệ thống thông tin một cửa của từng đơn vị để thực hiện trả lời.

2. Đầu mối tiếp nhận câu hỏi tại mỗi đơn vị là Bộ phận một cửa. Căn cứ theo phân công của Thủ trưởng đơn vị, cán bộ có trách nhiệm thực hiện trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 11 Quy chế này.

3. Tình trạng tiếp nhận, thực hiện trả lời câu hỏi của tổ chức, cá nhân được quản lý, thống kê, theo dõi tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

CHƯƠNG IV

DUY TRÌ VẬN HÀNH, ĐẢM BẢO AN TOÀN THÔNG TIN HỆ THỐNG

Điều 20. Nguyên tắc đảm bảo vận hành, an toàn thông tin hệ thống

1. Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử đảm bảo hoạt động liên tục 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

2. Kế hoạch nâng cấp hệ thống phải được thông báo cụ thể tới các đơn vị có liên quan chậm nhất 03 ngày trước khi tiến hành thông qua các hình thức: văn bản hoặc email công vụ.

3. Triển khai các biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn hệ thống đáp ứng theo các quy định, tiêu chuẩn của Chính phủ, đảm bảo các phương án ứng cứu, khắc phục sự cố.

Điều 21. Nội dung vận hành, duy trì, bảo trì và đảm bảo an toàn thông tin hệ thống

1. Nội dung vận hành, duy trì, bảo trì và đảm bảo an toàn thông tin hệ thống gồm có:

a. Duy trì, bảo trì, cập nhật phần mềm, bảo đảm an toàn thông tin; bảo trì phần cứng;

b. Vận hành các dịch vụ hỗ trợ khai thác, sử dụng hệ thống (gồm có: Tổng đài hỗ trợ kỹ thuật, tổng đài tin nhắn SMS, Bưu chính viễn thông công ích, thanh toán trực tuyến...).

2. Đơn vị được giao nhiệm vụ duy trì vận hành và đảm bảo an toàn thông tin hệ thống có trách nhiệm thực hiện các nội dung công việc cụ thể như sau:

- Xây dựng, ban hành, cập nhật quy trình kỹ thuật vận hành, duy trì, bảo trì và đảm bảo an toàn thông tin hệ thống;

- Hàng năm xây dựng kế hoạch, dự toán kinh phí phục vụ vận hành, duy trì, bảo trì và đảm bảo an toàn thông tin hệ thống trình Bộ phê duyệt;

- Thực hiện các nội dung vận hành, duy trì, bảo trì và đảm bảo an toàn thông tin hệ thống theo các quy định của pháp luật.

CHƯƠNG V

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN CÓ LIÊN QUAN

Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ

1. Hàng năm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan:

- Tham mưu Bộ trưởng ban hành Quyết định về việc công bố danh sách các thủ tục hành chính của Bộ Giao thông vận tải được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa và danh sách các thủ tục hành chính của Bộ Giao thông vận tải được tiếp nhận qua Cổng dịch vụ công (bao gồm cả các Quyết định sửa đổi, bổ sung trong trường hợp có thay đổi);

- Tham mưu Bộ trưởng ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa và qua Cổng dịch vụ công (bao gồm cả các Quyết định sửa đổi, bổ sung trong trường hợp có thay đổi);

- Tổ chức đánh giá việc thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa và qua Cổng dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Giao thông vận tải.

2. Theo dõi, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị.

3. Chủ trì về nghiệp vụ liên quan đến thông tin đăng tải và giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

4. Thực hiện nội dung có liên quan theo quy định tại Quy chế này.

Điều 23. Trách nhiệm của Trung tâm Công nghệ thông tin

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tiến hành nâng cấp, bổ sung, cập nhật Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử Bộ Giao thông vận tải đáp ứng các quy định của Chính phủ, các hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Chủ trì, phối hợp các đơn vị có liên quan thực hiện kết nối Cổng dịch vụ công Bộ Giao thông vận tải với Cổng dịch vụ công quốc gia, các hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia được đã được công bố theo yêu cầu, lộ trình của Chính phủ.

3. Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành, duy trì, bảo trì hệ thống Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định tại Điều 21 Quy chế này.

4. Phối hợp với các đơn vị xây dựng, cập nhật quy trình điện tử đối với từng thủ tục hành chính trình Bộ ban hành.

5. Phối hợp với các đơn vị có liên quan tiến hành cập nhật, điều chỉnh thông tin, quy trình giải quyết thủ tục hành chính công bố, tiếp nhận, giải quyết tại Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

6. Hỗ trợ kỹ thuật cho cán bộ, người dân, doanh nghiệp và các cơ quan, đơn vị trong quá trình khai thác, sử dụng hệ thống thông tin qua các hình thức:

- Tổng đài hỗ trợ: 1900 0318

- Địa chỉ thư điện tử: bophanhetro@mt.gov.vn

7. Thực hiện nội dung có liên quan theo quy định tại Quy chế này.

Điều 24. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa và Cổng dịch vụ công

1. Bố trí cán bộ, tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận một cửa và Cổng dịch vụ công đảm bảo đúng thời gian, trình tự, các quy định pháp luật hiện hành.

2. Định kỳ phối hợp với Văn phòng Bộ tiến hành rà soát, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải công bố danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận một cửa, danh mục thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công mức độ 3 và 4 theo quy định.

3. Ban hành Quy chế nội bộ về tiếp nhận, xử lý hồ sơ của cơ quan đơn vị có thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận một cửa và qua Cổng dịch vụ công Bộ Giao thông vận tải.

4. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin xây dựng, cập nhật quy trình điện tử đối với từng thủ tục hành chính và gửi Văn phòng Bộ trình Lãnh đạo Bộ ban hành.

5. Bố trí, phân công cán bộ sử dụng, vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật thông tin xử lý, lưu trữ tài liệu tuân thủ các quy định của Quy chế này.

6. Thực hiện nội dung có liên quan theo quy định tại Quy chế này.

CHƯƠNG VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 25. Chế độ báo cáo

1. Chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất về tình hình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính qua Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tuân thủ các quy định của pháp luật.

2. Văn phòng Bộ có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin tổng hợp báo cáo của các cơ quan, đơn vị gửi về để báo cáo Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải.

Điều 26. Kinh phí đảm bảo tổ chức, hoạt động

Kinh phí đảm bảo duy trì, vận hành Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử được bố trí sử dụng từ các nguồn kinh phí hợp pháp.

Hàng năm, Trung tâm Công nghệ thông tin chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng kế hoạch, dự toán kinh phí duy trì, vận hành đảm bảo hoạt động Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

trình Bộ Giao thông vận tải phê duyệt. Vụ Kế hoạch - Đầu tư, Vụ Tài chính tham mưu Bộ nguồn kinh phí thực hiện.

Điều 27. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Bộ Giao thông vận tải (qua Trung tâm Công nghệ thông tin) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. *Đ*

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Nguyễn Ngọc Đông