

**CHÍNH PHỦ**

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

Số: **43/2011/NĐ-CP**

*Hà Nội, ngày 13 tháng 6 năm 2011*

**NGHỊ ĐỊNH**

**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**

**CHÍNH PHỦ**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;  
Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;  
Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông,

**NGHỊ ĐỊNH:**

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Nghị định này 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 (sau đây gọi chung là cổng thông tin điện tử) và các điều kiện bảo đảm hoạt động cho cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Tổng cục, Cục và cơ quan tương đương; Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan chuyên môn trực thuộc; Ủy ban nhân dân các huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện).
2. Các tổ chức, cá nhân tham gia cung cấp thông tin trên cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.
3. Cơ quan, tổ chức nhà nước khác tự nguyện áp dụng các quy định của Nghị định này.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Nghị định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. 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.

2. Cổng thông tin điện tử là điểm truy cập duy nhất của cơ quan trên môi trường mạng, liên kết, tích hợp các kênh thông tin, các dịch vụ và các ứng dụng mà qua đó người dùng có thể khai thác, sử dụng và cá nhân hóa việc hiển thị thông tin.

3. 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.

Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

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.

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.

5. Cơ quan chủ quản cổng thông tin điện tử là các cơ quan nhà nước quy định tại khoản 1 Điều 2 của Nghị định này (sau đây gọi tắt là cơ quan chủ quản)

6. Dữ liệu đặc tả (Metadata) là những thông tin mô tả các đặc tính của dữ liệu như nội dung, định dạng, chất lượng, điều kiện và các đặc tính khác nhằm tạo thuận lợi cho quá trình tìm kiếm, truy cập, quản lý và lưu trữ dữ liệu.

#### **Điều 4. Vai trò của cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước**

1. Cổng thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ là cổng tích hợp thông tin của toàn ngành, lĩnh vực do cơ quan quản lý và được tích hợp thông tin dịch vụ công trực tuyến của tất cả các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

2. Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương là cổng tích hợp thông tin các lĩnh vực quản lý nhà nước trên phạm vi địa bàn của tỉnh và được tích hợp thông tin dịch vụ công trực tuyến của tất cả cơ quan chuyên môn trực thuộc và Ủy ban nhân dân cấp huyện của tỉnh.

3. Thông tin đăng tải trên cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước là thông tin chính thống của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

#### **Điều 5. Nguyên tắc cung cấp thông tin**

1. Thông tin cung cấp trên cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải đúng với quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước; phục vụ kịp thời trong công tác quản lý của cơ quan và nhu cầu khai thác thông tin của các tổ chức, cá nhân.

2. Thông tin cung cấp trên cổng thông tin điện tử phải tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước, báo chí, sở hữu trí tuệ và quản lý thông tin trên Internet.

3. Việc đăng tải, trích dẫn, sử dụng lại thông tin trên cổng thông tin điện tử của cơ quan phải ghi rõ thông tin về tác giả, nguồn của thông tin.

#### **Điều 6. Tên miền truy cập cổng thông tin điện tử**

1. Tên miền truy cập cổng thông tin điện tử của cơ quan phải sử dụng tên miền quốc gia Việt Nam “.vn” và tuân thủ theo quy tắc sau:

a) Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ: là tên miền cấp 3 có dạng: **tenbonganh.gov.vn**; mỗi cơ quan có 01 tên miền là tên cơ quan viết tắt bằng tiếng Việt không dấu, 01 tên miền là tên cơ quan viết tắt bằng tiếng Anh theo quy định của Bộ Ngoại giao.

Các cơ quan trực thuộc có tối thiểu tên miền cấp 4 là tên viết tắt của cơ quan bằng tiếng Việt không dấu hoặc tiếng Anh theo dạng: **tendonvi.tenbonganh.gov.vn.**

b) Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: là tên miền cấp 3 sử dụng tên đầy đủ của tỉnh, thành phố bằng tiếng Việt không dấu theo dạng: **tentinhthanh.gov.vn.**

Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh có tên miền truy cập là: **hochiminhcity.gov.vn.**

Các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh, thành phố có tối thiểu tên miền cấp 4 là tên viết tắt của cơ quan bằng tiếng Việt không dấu hoặc tiếng Anh theo dạng: **tencoquan.tentinhthanh.gov.vn.**

c) Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện: là tên miền cấp 4 sử dụng tên đầy đủ của địa phương bằng tiếng Việt không dấu theo dạng: **tenquanhuyen.tentinhthanh.gov.vn.**

2. Cơ quan chủ quản có trách nhiệm bổ sung, thay đổi tên miền truy cập theo quy định tại khoản 1 Điều này.

### **Điều 7. Bảo đảm tiêu chuẩn kỹ thuật**

1. Thống nhất sử dụng Bộ mã ký tự chữ Việt Unicode theo tiêu chuẩn 6909:2011 trong việc lưu trữ và trao đổi thông tin, dữ liệu trên cổng thông tin điện tử.

2. Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải tuân thủ các tiêu chuẩn về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

### **Điều 8. Hỗ trợ người khuyết tật**

Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải đáp ứng các tiêu chuẩn hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

### **Điều 9. Thu thập, xử lý và sử dụng thông tin cá nhân**

Việc thu thập, xử lý và sử dụng thông tin cá nhân trên cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải tuân thủ theo quy định tại Điều 21, 22 của Luật Công nghệ thông tin.

Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm quy định cụ thể việc thực hiện quy định tại Điều này.

## **Chương II CUNG CẤP THÔNG TIN**

### **Điều 10. Thông tin chủ yếu**

1. Cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước phải có những mục thông tin sau:

a) Thông tin giới thiệu:

- Đối với Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các Cục, Tổng cục và cơ quan tương đương, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải có tối thiểu những thông tin về sơ đồ, cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị trực thuộc; tóm lược quá trình hình thành và phát triển của cơ quan; tiểu sử tóm tắt và nhiệm vụ đảm nhiệm của lãnh đạo cơ quan.

- Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân cấp huyện phải có tối thiểu thông tin về tổ chức bộ máy hành chính, bản đồ địa giới hành chính đến cấp phường, xã, điều kiện tự nhiên, lịch sử, truyền thống văn hóa, di tích, danh thắng; tiểu sử tóm tắt và nhiệm vụ đảm nhiệm của lãnh đạo cơ quan.

b) Tin tức, sự kiện: các tin, bài về hoạt động, các vấn đề liên quan thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan.

c) Thông tin chỉ đạo, điều hành bao gồm: ý kiến chỉ đạo, điều hành của thủ trưởng cơ quan đã được thống nhất và chính thức ban hành bằng văn bản; ý kiến xử lý, phản hồi đối với các kiến nghị, yêu cầu của tổ chức, cá nhân; thông tin khen thưởng, xử phạt đối với tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan; lịch làm việc của lãnh đạo cơ quan.

d) Thông tin tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách: tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn việc thực hiện pháp luật và chế độ, chính sách đối với những lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan.

đ) Chiến lược, định hướng, quy hoạch, kế hoạch phát triển:

- Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ cung cấp thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, lĩnh vực trong phạm vi cả nước. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố cung cấp thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, lĩnh vực tại địa phương.

- Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp huyện cung cấp thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội bao gồm tối thiểu các lĩnh vực:

- + Chính sách ưu đãi, cơ hội đầu tư, các dự án mời gọi vốn đầu tư;
- + Quy hoạch xây dựng, quy hoạch đô thị; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất;
- + Quy hoạch, kế hoạch và hoạt động khai thác tài nguyên thiên nhiên;
- + Quy hoạch thu gom, tái chế, xử lý chất thải; danh sách, thông tin về các nguồn thải, các loại chất thải có nguy cơ gây hại tới sức khỏe con người và môi trường; khu vực môi trường bị ô nhiễm, suy thoái ở mức nghiêm trọng và đặc biệt nghiêm trọng, khu vực có nguy cơ xảy ra sự cố môi trường.

e) Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành và văn bản quản lý hành chính có liên quan: nêu rõ hình thức văn bản, thẩm quyền ban hành, số ký hiệu, ngày ban hành, ngày hiệu lực, trích yếu, tệp văn bản cho phép tải về. Cung cấp công cụ tìm kiếm văn bản.

g) Cổng Thông tin điện tử Chính phủ và cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải đăng tải Công báo điện tử bao gồm những thông tin: số công báo, ngày ban hành, danh mục văn bản đăng trong công báo và trích yếu nội dung đối với mỗi văn bản.

h) Thông tin về dự án, hạng mục đầu tư, đấu thầu, mua sắm công:

- Danh sách các dự án đang chuẩn bị đầu tư, các dự án đang triển khai, các dự án đã hoàn tất;

- Mỗi dự án cần có các thông tin gồm: tên dự án, mục tiêu chính, lĩnh vực chuyên môn, loại dự án, thời gian thực hiện, kinh phí dự án, loại hình tài trợ, nhà tài trợ, tình trạng dự án.

i) Mục lấy ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân:

- Tiếp nhận phản ánh; kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định của pháp luật;

- Đăng tải danh sách văn bản quy phạm pháp luật, chủ trương chính sách cần xin ý kiến;

- Cung cấp các thông tin và chức năng; toàn văn nội dung vấn đề cần xin ý kiến; thời hạn tiếp nhận ý kiến góp ý; xem nội dung các ý kiến góp ý; nhận ý kiến góp ý mới; địa chỉ, thư điện tử của cơ quan, đơn vị tiếp nhận ý kiến góp ý.

k) Thông tin liên hệ của cán bộ, công chức có thẩm quyền bao gồm họ tên, chức vụ, đơn vị công tác, số điện thoại/fax, địa chỉ thư điện tử chính thức.

1) Thông tin giao dịch của cổng thông tin điện tử bao gồm: địa chỉ, điện thoại, số fax, địa chỉ thư điện tử chính thức để giao dịch với tổ chức, cá nhân.

2. Căn cứ vào tình hình và điều kiện thực tế, cơ quan chủ quản có quyền cung cấp các mục thông tin khác phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của cơ quan.

### **Điều 11. Thông tin về chương trình, đề tài khoa học**

Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải cung cấp các thông tin về chương trình, đề tài khoa học có sử dụng ngân sách nhà nước thuộc thẩm quyền quản lý:

1. Danh mục các chương trình, đề tài bao gồm: mã số, tên, cấp quản lý, lĩnh vực, đơn vị chủ trì, thời gian thực hiện.

2. Kết quả các chương trình, đề tài sau khi đã được Hội đồng nghiệm thu khoa học thông qua bao gồm: báo cáo tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai áp dụng của công trình, đề tài. Việc công bố kết quả phải tuân thủ các quy định của Luật Khoa học và Công nghệ.

### **Điều 12. Thông tin, báo cáo thống kê**

1. Cổng thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ phải cung cấp thông tin thống kê về ngành, lĩnh vực quản lý.

2. Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải cung cấp thông tin thống kê từ kết quả các cuộc điều tra theo quy định của Luật Thống kê.

3. Thông tin thống kê phải bao gồm đầy đủ số liệu, báo cáo thống kê, phương pháp thống kê và bản phân tích số liệu thống kê, thời gian thực hiện thống kê.

### **Điều 13. Thông tin tiếng nước ngoài**

1. Đối với cổng thông tin điện tử của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: tối thiểu các thông tin quy định tại điểm a và k khoản 1 Điều 10 của Nghị định này và các thông tin dịch vụ công trực tuyến mà người nước ngoài có thể sử dụng phải được cung cấp bổ sung bằng tiếng Anh để tham khảo.

2. Khuyến khích cơ quan chủ quản đăng tải các mục thông tin khác bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ khác.

## **Điều 14. Cung cấp dữ liệu đặc tả**

1. Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải cung cấp các dữ liệu đặc tả để hỗ trợ tìm kiếm, trao đổi và chia sẻ thông tin, bảo đảm khả năng liên kết, tích hợp với cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước khác, đồng thời bảo đảm sự tương thích về công nghệ.

2. Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hướng dẫn chi tiết việc áp dụng các tiêu chuẩn về dữ liệu đặc tả cho các cơ quan nhà nước.

## **Điều 15. Các chức năng hỗ trợ**

1. Chức năng hỗ trợ tìm kiếm, liên kết và lưu trữ thông tin

a) Cổng thông tin điện tử phải có chức năng tra cứu, tìm kiếm thông tin cho phép tìm kiếm được đầy đủ và chính xác nội dung thông tin, tin, bài cần tìm hiện có.

b) Cung cấp đầy đủ, chính xác các đường liên kết đến cổng thông tin điện tử của các đơn vị trực thuộc và cơ quan nhà nước khác.

c) Cung cấp chức năng in ấn và lưu trữ cho mỗi tin, bài.

2. Chức năng hỏi đáp và tiếp nhận thông tin phản hồi: cung cấp chức năng cho phép người sử dụng gửi câu hỏi, ý kiến trực tiếp, theo dõi tình trạng xử lý câu hỏi hoặc cung cấp địa chỉ thư điện tử tiếp nhận.

## **Điều 16. Liên kết, tích hợp thông tin**

1. Cổng thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ phải được liên kết, tích hợp thông tin với cổng thông tin điện tử của các cơ quan trực thuộc để bảo đảm tổ chức và cá nhân có thể tìm kiếm và khai thác mọi thông tin thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan.

2. Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải được liên kết, tích hợp thông tin với cổng thông tin điện tử của các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh, thành phố và các Ủy ban nhân dân cấp huyện để bảo đảm tổ chức và cá nhân có thể tìm kiếm và khai thác thông tin trên mọi lĩnh vực kinh tế - xã hội của địa phương.

3. Cổng Thông tin điện tử Chính phủ đóng vai trò làm đầu mối kết nối mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ trên Internet, tích hợp thông tin từ cổng thông tin điện tử của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.



## **Điều 17. Thời hạn cung cấp, xử lý và lưu trữ thông tin**

### 1. Thời hạn cung cấp và xử lý thông tin:

a) Bảo đảm cập nhật thường xuyên, chính xác đối với các mục tin quy định tại điểm a, b, c, k và khoản 1 Điều 10 của Nghị định này.

b) Đối với thông tin tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách: thời gian cập nhật không quá 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ khi văn bản pháp luật, chính sách, chế độ chính thức được ban hành.

c) Đối với văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành và văn bản quản lý nhà nước:

- Thời gian cập nhật không quá 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày văn bản được ban hành đối với cơ quan ban hành văn bản.

- Thời gian cập nhật không quá 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày văn bản được ban hành đối với các cơ quan thuộc phạm vi điều chỉnh của văn bản.

d) Đối với những thông tin quy định tại điểm đ và h khoản 1 Điều 10 của Nghị định này: thời gian cập nhật không quá 10 (mười) ngày làm việc kể từ khi chiến lược, quy hoạch hoặc dự án, hạng mục đầu tư, đấu thầu được phê duyệt.

đ) Đối với mục Trao đổi - Hỏi đáp:

- Ban Biên tập cổng thông tin điện tử có trách nhiệm tiếp nhận câu hỏi, phân loại câu hỏi và chuyển đến các đơn vị liên quan để trả lời. Trường hợp câu hỏi không liên quan đến phạm vi, lĩnh vực hoạt động của cơ quan thì phải thông báo ngay cho tổ chức, cá nhân;

- Chậm nhất 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận câu hỏi, cơ quan nhà nước có trách nhiệm trả lời kết quả hoặc thông báo quá trình xử lý trong đó nói rõ thời hạn trả lời tới tổ chức, cá nhân. Đối với những vấn đề có liên quan chung thì phải đăng câu trả lời lên cổng thông tin điện tử.

e) Đối với thông tin về chương trình, đề tài khoa học: thời gian cập nhật không quá 20 (hai mươi) ngày làm việc kể từ khi chương trình, đề tài được phê duyệt hoặc sau khi chương trình, đề tài được nghiệm thu.

g) Đối với thông tin, báo cáo thống kê: thời gian cập nhật không quá 10 (mười) ngày làm việc kể từ khi thông tin thống kê được thủ trưởng cơ quan quyết định công bố.

h) Đối với các mục thông tin tiếng nước ngoài: phải được thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời khi có phát sinh hoặc thay đổi.

2. Lưu trữ thông tin: cơ quan chủ quản có trách nhiệm bảo đảm việc lưu trữ thông tin của cổng thông tin điện tử theo quy định của Nhà nước về Lưu trữ.

### **Chương III** **CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 18. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến**

1. Cơ quan chủ quản có trách nhiệm đăng tải toàn bộ thông tin về dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến phải được cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa kịp thời ngay sau khi có sự thay đổi.

2. Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải có mục “Dịch vụ công trực tuyến” thông báo danh mục các dịch vụ hành chính công và các dịch vụ công trực tuyến đang thực hiện và nêu rõ mức độ của dịch vụ. Các dịch vụ được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực để thuận tiện cho việc khai thác sử dụng.

3. Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải cung cấp chức năng hướng dẫn sử dụng, theo dõi tần suất sử dụng, quá trình xử lý và số lượng hồ sơ đã được xử lý đối với từng dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 trở lên.

#### **Điều 19. Trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Các cơ quan chủ quản sử dụng những kết quả đã đạt được trong việc chuẩn hóa thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn để cung cấp dịch vụ hành chính công trên cổng thông tin điện tử. Đối với dịch vụ 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 cần hiển thị đầy đủ các bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và trách nhiệm của các bên có liên quan.

2. Báo cáo hàng năm về lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

a) Các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố về lộ trình và tiến độ triển khai thực hiện.

b) Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm xây dựng và báo cáo lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của đơn vị và địa phương, gửi Bộ Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

## **Điều 20. Tích hợp thông tin dịch vụ công trực tuyến**

1. Cổng thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ phải được liên kết, tích hợp thông tin dịch vụ công trực tuyến với các cổng thông tin điện tử của các đơn vị trực thuộc.

2. Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải được liên kết, tích hợp thông tin dịch vụ công trực tuyến với cổng thông tin điện tử của các cơ quan chuyên môn trực thuộc và Ủy ban nhân dân cấp huyện trực thuộc.

3. Văn phòng Chính phủ là cơ quan đầu mối trong việc tổ chức tích hợp thông tin dịch vụ công trực tuyến trên tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước của Chính phủ.

## **Chương VI BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG CHO TRANG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ HOẶC CỔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ**

### **Mục 1 BẢO ĐẢM NHÂN LỰC**

#### **Điều 21. Ban Biên tập cổng thông tin điện tử**

1. Ban Biên tập cổng thông tin điện tử là bộ phận giúp việc cho Thủ trưởng cơ quan chủ quản trong việc tiếp nhận, xử lý, biên tập, cập nhật thông tin và phối hợp xử lý dịch vụ công để đảm bảo hoạt động của cổng thông tin điện tử. Bộ phận chuyên trách về công nghệ thông tin của cơ quan chủ quản là cơ quan thường trực của Ban Biên tập.

2. Quy mô và tổ chức của Ban Biên tập cổng thông tin điện tử do Thủ trưởng cơ quan chủ quản quyết định căn cứ trên tình hình thực tế.

3. Ban Biên tập cổng thông tin điện tử gồm có Trưởng Ban, Phó Trưởng Ban và các thành viên. Lãnh đạo Ban Biên tập có thể làm việc theo chế độ kiêm nhiệm. Chế độ làm việc của các thành viên do Thủ trưởng cơ quan chủ quản quyết định.

4. Bộ Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ hướng dẫn cụ thể về tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của Ban Biên tập.

#### **Điều 22. Nhân lực xử lý dịch vụ công trực tuyến**

Thủ trưởng cơ quan chủ quản có trách nhiệm phân công, bố trí đủ nhân lực phụ trách xử lý, giải quyết các dịch vụ công trực tuyến thuộc trách nhiệm của cơ quan mình theo đúng thời hạn quy định.

### **Điều 23. Nhân lực quản trị kỹ thuật**

Cơ quan chủ quản có trách nhiệm bố trí đủ nhân lực chuyên môn để quản trị công thông tin điện tử (sau đây gọi là chuyên viên quản trị).

### **Điều 24. Đào tạo nguồn nhân lực**

Cán bộ Ban Biên tập và chuyên viên quản trị hàng năm được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ phù hợp với lĩnh vực đảm nhiệm để bảo đảm phục vụ cho hoạt động của công thông tin điện tử.

## **Mục 2 BẢO ĐẢM KINH PHÍ**

### **Điều 25. Kinh phí duy trì hoạt động và phát triển công thông tin điện tử**

1. Kinh phí duy trì hoạt động và phát triển công thông tin điện tử được bảo đảm từ các nguồn:

a) Ngân sách nhà nước:

- Kinh phí chi cho công thông tin điện tử của cơ quan nhà nước được bố trí trong dự toán chi ngân sách hàng năm theo các lĩnh vực chi của cơ quan. Nhiệm vụ chi cho công thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị ở Trung ương do ngân sách trung ương bảo đảm; nhiệm vụ chi cho công thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị ở địa phương do ngân sách địa phương bảo đảm theo quy định của pháp luật hiện hành về phân cấp ngân sách nhà nước;

- Kinh phí chi cho công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ phục vụ công thông tin điện tử được bố trí hàng năm trong dự toán ngân sách của cơ quan để đào tạo, bồi dưỡng cán bộ công chức thuộc phạm vi quản lý.

b) Nguồn thu hợp pháp của các cơ quan, đơn vị được phép để lại sử dụng theo quy định của pháp luật.

c) Nguồn viện trợ, nguồn hỗ trợ phát triển chính thức của các nhà tài trợ.

d) Các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan chủ quản hàng năm có trách nhiệm xây dựng kế hoạch kinh phí duy trì hoạt động của công thông tin điện tử báo cáo cơ quan quản lý cấp trên; cơ quan quản lý cấp trên xem xét, tổng hợp báo cáo cơ quan tài chính cùng cấp để phân bổ kinh phí.

## **Điều 26. Mức chi tạo lập thông tin và chi trả nhuận bút**

1. Chế độ thù lao, nhuận bút cho việc cung cấp thông tin trên cổng thông tin điện tử được hưởng chế độ nhuận bút theo quy định hiện hành.
2. Mức chi cho việc tạo lập, chuyển đổi và số hóa thông tin cho cổng thông tin điện tử thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Tài chính về mức chi tạo lập thông tin điện tử.
3. Căn cứ khả năng kinh phí của cơ quan, Thủ trưởng cơ quan chủ quản quyết định mức chi cụ thể cho việc tạo lập thông tin và chi trả nhuận bút phù hợp với các quy định hiện hành của Nhà nước.

### **Mục 3**

## **BẢO ĐẢM VẬN HÀNH VÀ DUY TRÌ**

### **Điều 27. Bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động, nâng cấp, chỉnh sửa cổng thông tin điện tử**

1. Cổng thông tin điện tử phải được thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng, chỉnh sửa, giám sát hoạt động để bảo đảm hoạt động liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày.
2. Hàng năm, cổng thông tin điện tử phải được rà soát, đề xuất phương án nâng cấp, chỉnh sửa cho phù hợp với nhu cầu thực tế.

### **Điều 28. Bảo đảm đường truyền, máy móc, trang thiết bị phục vụ việc thu thập, xử lý thông tin**

1. Cơ quan chủ quản lựa chọn phương án đầu tư xây dựng hạ tầng hoặc thuê dịch vụ từ nhà cung cấp bên ngoài để bảo đảm cho hoạt động của cổng thông tin điện tử theo nguyên tắc tiết kiệm chi phí và bảo đảm hiệu quả.
2. Cơ quan chủ quản có trách nhiệm trang bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc thu thập, xử lý và cập nhật thông tin cho cổng thông tin điện tử, bảo đảm khai thác hiệu quả hạ tầng công nghệ hiện có.

### **Điều 29. Bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu**

1. Cơ quan chủ quản có trách nhiệm:
  - a) Thực hiện các biện pháp kỹ thuật để bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu trên cổng thông tin điện tử.

b) Xây dựng giải pháp hiệu quả chống lại các tấn công gây mất an toàn thông tin của công thông tin điện tử.

c) Xây dựng phương án dự phòng khắc phục sự cố bảo đảm hệ thống công thông tin điện tử hoạt động liên tục ở mức tối đa.

2. Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể việc thực hiện quy định tại Điều này.

## **Mục 4** **BẢO ĐẢM THỰC HIỆN**

### **Điều 30. Trách nhiệm của cơ quan chủ quản**

1. Thủ trưởng cơ quan chủ quản trực tiếp chỉ đạo việc xây dựng, duy trì hoạt động và phát triển công thông tin điện tử; chỉ đạo các đơn vị trực thuộc phối hợp với Ban Biên tập trong việc bảo đảm cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến.

2. Sử dụng kinh phí được phân bổ theo kế hoạch và các nguồn hợp pháp khác để bảo đảm hoạt động, duy trì và phát triển công thông tin điện tử.

3. Phê duyệt ban hành Quy chế phối hợp giữa các đơn vị trong cơ quan để cung cấp và xử lý thông tin, Quy chế vận hành và duy trì hoạt động cho công thông tin điện tử.

4. Tuân thủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật trong việc xây dựng, duy trì hoạt động và nâng cấp công thông tin điện tử theo quy định.

5. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng năm về tình hình hoạt động của công thông tin điện tử:

a) Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: gửi báo cáo về Bộ Thông tin và Truyền thông trước ngày 01 tháng 12 hàng năm.

b) Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh: gửi báo cáo về Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo cơ quan cấp trên và Bộ Thông tin và Truyền thông trước ngày 01 tháng 12 hàng năm.

### **Điều 31. Trách nhiệm của các cơ quan liên quan**

1. Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện các quy định của Nghị định này.

b) Xây dựng và ban hành các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật áp dụng cho công thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

c) Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng phương thức và cơ chế thanh toán đối với việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

d) Hàng năm, tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ về việc triển khai dịch vụ công trực tuyến và tình hình hoạt động của công thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước.

2. Văn phòng Chính phủ chỉ đạo Cổng Thông tin điện tử Chính phủ thực hiện vai trò làm đầu mối kết nối mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ với các cơ quan hành chính nhà nước ở Trung ương và địa phương; tích hợp thông tin các dịch vụ công trực tuyến của Chính phủ.

3. Bộ Tài chính có trách nhiệm cân đối ngân sách trung ương để bảo đảm kinh phí hoạt động, duy trì và phát triển công thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước.

### **Điều 32. Thanh tra, kiểm tra**

1. Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của Nghị định này đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

2. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của Nghị định này đối với các cơ quan nhà nước tại địa phương.

## **Chương V ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 33. Hiệu lực thi hành**

Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 10 năm 2011.

### **Điều 34. Trách nhiệm thi hành**

Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ và Thủ trưởng các Cục, Tổng cục và cơ quan tương đương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này.

***Nơi nhận:***

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- VP BCĐ TW về phòng, chống tham nhũng;
- HĐND, UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách Xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- UBTW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, KGVX (5b)

**TM. CHÍNH PHỦ  
THỦ TƯỚNG**

**(đã ký)**

**Nguyễn Tấn Dũng**