



Ký bởi: Ủy ban nhân dân  
tỉnh Khánh Hòa  
Email:  
ubnd@khanhhoa.gov.vn  
Cơ quan: Ủy ban Nhân dân  
tỉnh Khánh Hòa  
Ngày ký: 11/11/2018  
16:07:00

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KHÁNH HOÀ**

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

Số: 3472/QĐ-UBND

Khánh Hòa, ngày 13 tháng 11 năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng  
Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

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

Căn cứ Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;

Căn cứ Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ 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;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 1852/TTr-STTTT ngày 22/10/2018,

**QUYẾT ĐỊNH:**

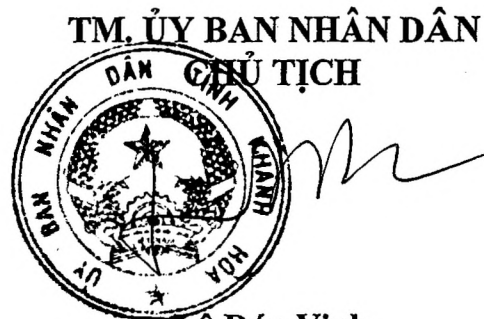
**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (t/h);
- TTTU, TT UBND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- LĐ VPUBND tỉnh, các CV;
- Cổng thông tin CCHC tỉnh;
- Lưu: VT, LH, ĐL.



Lê Đức Vinh

## **QUY CHẾ**

**Quản lý, vận hành và sử dụng**  
**Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 347/QĐ-UBND ngày 12/11/2018*  
*của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)*

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định chi tiết việc quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

#### 2. Đối tượng áp dụng:

a) Các sở, ban, ngành, các cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (gọi chung là các cơ quan, địa phương) tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

b) Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, địa phương tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

c) Các tổ chức, cá nhân tham gia khai thác sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

#### **Điều 2. Mục đích ban hành**

Tạo căn cứ pháp lý quan trọng giúp việc quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa được tập trung, thống nhất; bảo đảm các thành phần thuộc Trung tâm hoạt động ổn định, an toàn; đáp ứng yêu cầu cung cấp, trao đổi thông tin trên Internet; cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính được kịp thời, chính xác, giảm giấy tờ và chi phí hành chính; cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công phục vụ người dân, doanh nghiệp; tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của các cơ quan, địa phương.

#### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (sau đây gọi tắt là Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến) là hệ thống thông tin điện tử tổng hợp của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa trên mạng Internet, được xây dựng để thực hiện các nhiệm vụ như sau:

a) Đầu mối tập trung, thống nhất cung cấp các loại dịch vụ hành chính công trực tuyến của các cơ quan nhà nước ở địa phương, phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp và nhà đầu tư (bao gồm các tiện ích và dịch vụ hỗ trợ);

b) Kênh cung cấp, trao đổi thông tin tổng hợp, thông tin chuyên ngành về các vấn đề liên quan đến cơ chế, chính sách; tình hình phát triển kinh tế - xã hội, tình hình quản lý nhà nước, quản lý ngành, lĩnh vực;... nhằm hỗ trợ công tác tuyên truyền và phục vụ người dân, doanh nghiệp,....;

c) Cung cấp công cụ hỗ trợ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành của các cấp lãnh đạo về các vấn đề liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của tỉnh; tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; cung cấp, trao đổi thông tin giữa cơ quan nhà nước với người dân, tổ chức, doanh nghiệp,...

2. Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến bao gồm các phần mềm và các phân hệ cơ sở dữ liệu, được xây dựng, cài đặt và thiết lập để phục vụ cho việc triển khai các nhiệm vụ của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, cụ thể:

a) Các phần mềm:

- Cổng thông tin điện tử Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến): Thực hiện cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến của tỉnh (bao gồm các tiện ích và dịch vụ hỗ trợ kèm theo); kết nối, cung cấp các loại dịch vụ công khác đang triển khai trên địa bàn tỉnh và tích hợp cơ sở dữ liệu với các hệ thống thông tin khác (hệ thống phục vụ công tác quản lý tổng hợp, hệ thống phục vụ công tác quản lý chuyên ngành) để tạo kênh cung cấp, trao đổi thông tin phục vụ công tác quản lý nhà nước, phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp,...

Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến được công bố trên Internet tại địa chỉ: <http://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn>.

- Phần mềm Một cửa điện tử: Phục vụ việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, địa phương. Phần mềm Một cửa điện tử được thiết lập dùng chung cho toàn tỉnh và được truy cập tại địa chỉ: <http://motcua.hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn>.

b) Các phân hệ cơ sở dữ liệu:

- Phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính: Là các thông tin, dữ liệu của thủ tục hành chính đã được cấp có thẩm quyền ban hành và công khai; được cập nhật và tổ chức quản lý theo yêu cầu quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến. Thông tin, dữ liệu của thủ tục hành chính bao gồm: Mã thủ tục, tên thủ tục, tên lĩnh vực, tên đơn vị, căn cứ pháp lý, thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện (bao gồm không liên thông, liên thông, lấy ý kiến), thời gian, mức độ, phí, lệ phí, hình thức thanh toán, hình thức giao trả kết quả,...

- Phân hệ Cơ sở dữ liệu người dùng: Là các thông tin, dữ liệu của cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện thủ tục hành chính hoặc liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính; được cập nhật và tổ chức quản lý theo yêu cầu quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng: Là các thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá

nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính; được tổ chức quản lý theo yêu cầu quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến và nhu cầu khai thác sử dụng của tổ chức, cá nhân.

- Phân hệ Cơ sở dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Là các thông tin, dữ liệu phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính; được tổ chức quản lý theo yêu cầu quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến. Cơ sở dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính chứa đựng thông tin, dữ liệu của các bước: Nộp hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, xử lý hồ sơ, trả kết quả, ý kiến khách hàng và các giai đoạn khác có thể phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

3. Nghiệp vụ quản trị: Là các hoạt động trực tiếp (về chuyên môn công nghệ thông tin) trên các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu hoặc gián tiếp liên quan đến các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, nhằm bảo đảm các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu hoạt động ổn định, thông suốt, đáp ứng nhu cầu sử dụng thực tế (gọi tắt là nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu).

4. Nghiệp vụ sử dụng: Là các hoạt động trực tiếp (về chuyên môn công nghệ thông tin) trên các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu hoặc gián tiếp liên quan đến các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, nhằm bảo đảm việc tiếp cận và khai thác sử dụng thông tin, dữ liệu trên các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu được thuận lợi, đúng thẩm quyền và đáp ứng nhu cầu sử dụng thực tế (gọi tắt là nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu).

5. Quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến: Là việc tổ chức, bố trí theo các yêu cầu về nhân lực, hạ tầng kỹ thuật, hệ thống pháp lý, kinh phí,... kết hợp với việc thực hiện các nghiệp vụ quản trị, nghiệp vụ sử dụng nhằm bảo đảm Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến hoạt động ổn định, đáp ứng nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, nhu cầu cung cấp, trao đổi thông tin và phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành của các cấp lãnh đạo.

6. Người dùng: Là cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan, địa phương từ cấp tỉnh đến cấp xã (bao gồm một số cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh) được cấp tài khoản và quyền sử dụng để thực hiện nghiệp vụ quản trị, nghiệp vụ sử dụng trên các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

7. Khách hàng: Là tổ chức, cá nhân tham gia khai thác sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, có đăng ký, được cấp tài khoản và quyền sử dụng để thực hiện nghiệp vụ sử dụng trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

8. Tài khoản: Là nhãn được gán cho người dùng hoặc cho khách hàng, dùng để thực hiện nghiệp vụ quản trị hoặc nghiệp vụ sử dụng và là công cụ giúp Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến kiểm soát toàn bộ quá trình thao tác, xử lý của người dùng hoặc của khách hàng.

9. Quyền sử dụng: Là tập hợp các nghiệp vụ quản trị, nghiệp vụ sử dụng được xác lập cho người dùng hoặc cho khách hàng.

#### **Điều 4. Nguyên tắc chung về quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

1. Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến được quản lý, vận hành và khai thác sử dụng theo sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Các cơ quan, địa phương được ủy quyền quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến thực hiện theo các quy định tại Quy chế này.

3. Các hoạt động liên quan đến công tác quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến phải đúng thẩm quyền, đúng nghiệp vụ và bảo đảm sự hoạt động ổn định của hệ thống.

4. Các hoạt động làm thay đổi các thành phần thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến phải tuân thủ các quy định hiện hành của pháp luật về công nghệ thông tin, về bảo mật an toàn, an ninh thông tin, về quyền sở hữu trí tuệ và các quy định khác của Nhà nước, của Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Chương II**

#### **TỔ CHỨC QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG TRUNG TÂM DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 5. Tổ chức hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

1. Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ cài đặt các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu và thiết lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến:

a) Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ cài đặt các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu và thiết lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến là tập hợp các trang thiết bị tin học, phần mềm thương mại, hệ thống mạng, đường truyền,... được đấu nối và thiết lập theo kiến trúc điện toán đám mây riêng nhằm tăng cường hiệu quả sử dụng và tính ổn định của hệ thống.

Việc cài đặt các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu và thiết lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến được triển khai sau khi hoàn thành lắp đặt hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin. Việc thiết lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến phải tuân thủ kiến trúc đã được phê duyệt, trong đó bảo đảm sự phân định trong tổ chức quản lý, vận hành, sự kết nối, trao đổi và chia sẻ thông tin, dữ liệu giữa các phân hệ cơ sở dữ liệu và nhu cầu tích hợp cơ sở dữ liệu với các hệ thống thông tin khác.

b) Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ cài đặt các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu và thiết lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến phải bảo đảm tổ chức quản lý, vận hành theo cơ chế, chính sách phù hợp, đáp ứng tiêu chuẩn quản lý an toàn thông tin ISO/IEC 27001.

2. Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ thực hiện nghiệp vụ quản trị,

nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến:

a) Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ thực hiện nghiệp vụ quản trị bao gồm các thiết bị, phương tiện công nghệ thông tin được trang bị để triển khai nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu (bao gồm đường truyền, hệ thống mạng, máy tính, máy in, máy scan và các thiết bị chuyên dụng khác phục vụ công tác quản trị). Các thiết bị, phương tiện được thiết lập cơ chế sử dụng phù hợp để phòng ngừa các trường hợp truy cập trái phép nhằm bảo đảm các yêu cầu về bảo mật và an toàn thông tin.

b) Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ thực hiện nghiệp vụ sử dụng bao gồm các thiết bị, phương tiện công nghệ thông tin được trang bị cho người dùng với mục đích khai thác sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu (bao gồm đường truyền, hệ thống mạng, máy tính, máy in, máy scan và các thiết bị hỗ trợ khác). Việc thực hiện quản lý, sử dụng, bảo hành, bảo trì các thiết bị, phương tiện phải bảo đảm duy trì thường xuyên, liên tục để đáp ứng nhu cầu sử dụng thực tế.

c) Đối với khách hàng, sử dụng các thiết bị, phương tiện của mình (hoặc tiếp cận sử dụng các thiết bị, phương tiện do các cơ quan, địa phương cung cấp) để thực hiện nghiệp vụ sử dụng trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

#### **Điều 6. Tổ chức nhân sự quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

Việc bố trí nhân sự để thực hiện quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến được tổ chức theo cơ cấu như sau:

##### **1. Đối với người dùng:**

a) Người dùng thực hiện nghiệp vụ quản trị được phân chia thành 02 nhóm quản trị, cụ thể:

- Người dùng thuộc Nhóm quản trị cấp 1: Được cấp tài khoản để thực hiện các nghiệp vụ quản trị chung, có trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, bao gồm việc chỉnh sửa, bổ sung chức năng các phần mềm, can thiệp, hiệu chỉnh thông tin, dữ liệu trong các phân hệ cơ sở dữ liệu và thiết lập kết nối, tích hợp cơ sở dữ liệu với các hệ thống thông tin khác.

- Người dùng thuộc Nhóm quản trị cấp 2: Được cấp tài khoản để thực hiện nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, có trách nhiệm quản lý, vận hành ổn định các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu và phần cơ sở dữ liệu được tích hợp với các hệ thống thông tin khác.

b) Người dùng thực hiện nghiệp vụ sử dụng được phân chia thành 08 nhóm sử dụng, bao gồm:

- Người dùng thuộc Nhóm lãnh đạo, thủ trưởng của cơ quan, địa phương; lãnh đạo, thủ trưởng các phòng, ban thuộc các cơ quan, địa phương có con dấu riêng, được cấp tài khoản để thực hiện: Ra quyết định chỉ đạo, giao việc; phê duyệt các

danh mục tài liệu, hồ sơ thuộc trách nhiệm quản lý; ký duyệt các tài liệu, hồ sơ liên quan và theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của mình.

- Người dùng thuộc Nhóm chuyên viên, nhân viên của phòng, ban, bộ phận chuyên môn thuộc cơ quan, địa phương, được cấp tài khoản để thực hiện: Xử lý, tham mưu kết quả xử lý và chuyển hồ sơ thủ tục hành chính theo quy trình thực hiện thủ tục hành chính tại phòng, ban, bộ phận của mình.

- Người dùng thuộc Nhóm tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, địa phương, được cấp tài khoản để thực hiện: Tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và trao đổi thông tin với khách hàng theo quy trình tại đơn vị hoặc lĩnh vực mình phụ trách.

- Người dùng thuộc Nhóm cải cách hành chính của cơ quan, địa phương (bao gồm các các phòng, ban thuộc các cơ quan, địa phương có con dấu riêng), được cấp tài khoản để thực hiện công tác quản lý việc áp dụng thủ tục hành chính tại đơn vị mình, bao gồm:

+ Cán bộ phụ trách cải cách hành chính của cơ quan, địa phương: Đầu mối theo dõi, kiểm tra, tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện thủ tục hành chính của đơn vị; tham mưu các trường hợp thay đổi thủ tục hành chính của đơn vị; tham mưu các trường hợp thay đổi người dùng của đơn vị; thu thập, biên tập và cung cấp thông tin cho Ban Biên tập Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

+ Cán bộ phụ trách công nghệ thông tin của cơ quan, địa phương: Thực hiện khai báo, chỉnh sửa, bổ sung các thông tin liên quan đến đơn vị mình trong các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu; quản lý hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ nghiệp vụ sử dụng tại đơn vị; hỗ trợ Nhóm quản trị cấp 2 trong việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp duy trì, vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Người dùng thuộc Nhóm quản lý chuyên môn của cơ quan quản lý cải cách hành chính, quản lý thực hiện thủ tục hành chính của tỉnh, được cấp tài khoản để thực hiện công tác quản lý, kiểm tra, giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan, địa phương và của khách hàng.

- Người dùng thuộc Nhóm hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, được cấp tài khoản để thực hiện công tác hỗ trợ việc thực hiện thủ tục hành chính cho các cơ quan, địa phương, người dùng và của khách hàng.

- Người dùng thuộc Nhóm biên tập Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến, được cấp tài khoản để thực hiện: Thu thập, biên tập, đăng tải,... thông tin trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến (bao gồm: Trưởng Ban biên tập, các thành viên Ban biên tập, Thư ký Ban biên tập).

## 2. Đối với khách hàng:

Khách hàng tham gia khai thác sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, bao gồm:

a) Khách hàng là cá nhân: Đăng ký và sử dụng tài khoản được cấp để thực hiện thủ tục hành chính; cung cấp, trao đổi và khai thác các nguồn thông tin, dữ

liệu liên quan đến thủ tục hành chính (thông qua Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến).

b) Khách hàng là tổ chức: Đăng ký và sử dụng tài khoản được cấp để thực hiện thủ tục hành chính; cung cấp, trao đổi và khai thác các nguồn thông tin, dữ liệu liên quan đến thủ tục hành chính (thông qua Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến). Cá nhân đại diện cho tổ chức chịu trách nhiệm quản lý, sử dụng tài khoản của tổ chức.

## **Điều 7. Tạo lập cơ sở dữ liệu ban đầu cho Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

### 1. Tạo lập thông tin cơ bản:

a) Tạo lập các thông tin: Tên, địa chỉ, đường dây nóng, e-mail,... và các loại thông tin khác của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, bao gồm:

- Trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.
- Trên phần mềm Một cửa điện tử.
- Và các phân hệ cơ sở dữ liệu.

### b) Tạo lập các loại biểu, mẫu:

- Các mẫu thông báo (cho cơ quan, địa phương, người dùng, khách hàng) áp dụng trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến, hoặc qua tin nhắn SMS, hoặc qua e-mail.

- Các biểu mẫu thống kê, báo cáo tương ứng với các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

- Các biểu mẫu kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan, địa phương và của toàn tỉnh.

### 2. Tạo lập danh mục tài khoản và danh mục quyền sử dụng:

a) Tạo danh mục tài khoản: Là việc lập danh sách các loại tài khoản tương ứng với cơ cấu tổ chức nhân sự quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến. Mỗi loại tài khoản gọi là nhãn (tài khoản) và được dùng để gán cho người dùng trong quá trình tạo người dùng và cấp tài khoản người dùng hoặc gán cho khách hàng trong quá trình đăng ký và cấp tài khoản khách hàng.

b) Tạo danh mục quyền sử dụng: Là việc lập danh sách các loại quyền sử dụng tương ứng với mỗi loại nhãn (tài khoản), được dùng để xác lập cho người dùng hoặc cho khách hàng trong quá trình cấp tài khoản.

## **Điều 8. Tích hợp cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến với các hệ thống thông tin khác**

### 1. Điều kiện tích hợp cơ sở dữ liệu với các hệ thống thông tin khác:

Việc tích hợp cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến với các hệ thống thông tin khác (thông qua Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến) phải bảo đảm các điều kiện như sau:



a) Có sự thỏa thuận, thống nhất giữa các bên liên quan và được cấp có thẩm quyền cho phép thực hiện tích hợp;

b) Xác định rõ mục đích, mục tiêu, hiệu quả và tác động của việc tích hợp;

c) Xác định rõ mức độ, hình thức tích hợp; nội dung, lộ trình thực hiện tích hợp và trách nhiệm, quyền lợi của các bên liên quan (bao gồm việc tổ chức quản lý, vận hành, khai thác sử dụng, bảo hành, bảo trì,... các sản phẩm tích hợp).

2. Các hệ thống thông tin được tích hợp:

Các hệ thống thông tin khác được tích hợp với cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến bao gồm: Các hệ thống thông tin phục vụ công tác quản lý tổng hợp và các hệ thống thông tin phục vụ công tác quản lý chuyên ngành được triển khai áp dụng tại địa phương, cụ thể:

a) Do tính xây dựng: Các hệ thống thông tin quản lý chỉ đạo, điều hành của cấp lãnh đạo, quản lý hành chính nhà nước, quản lý kinh tế - xã hội, quản lý chuyên ngành, lĩnh vực, quản lý đặc thù,...

b) Do các cơ quan Trung ương chuyển giao: Các hệ thống thông tin dùng chung quốc gia, quản lý ngành dọc,...

**Điều 9. Hệ thống pháp lý phục vụ quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

1. Hệ thống pháp lý là tập hợp các văn bản mang tính pháp lý được xây dựng, ban hành và phổ biến áp dụng để bảo đảm cho việc quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến được hiệu quả, ổn định, phục vụ tốt nhu cầu sử dụng.

2. Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến bao gồm:

a) Hệ thống các văn bản quy định về quản lý, vận hành hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

b) Quy chế quản lý hoạt động và cung cấp thông tin của Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

c) Quy chế hoạt động Ban Biên tập Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

d) Quy chế tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả, theo dõi tình hình giải quyết, kết quả giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử.

đ) Quy chế phối hợp kiểm soát, đối soát thanh toán trực tuyến.

e) Quy chế tiếp nhận, phối hợp xử lý, hướng dẫn, trả lời các vướng mắc, phản ánh được tiếp nhận qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

g) Quy chế quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu (bao gồm việc kết nối, trao đổi thông tin, dữ liệu giữa các phân hệ cơ sở dữ liệu).

h) Quy chế tích hợp, liên thông cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến với các hệ thống thông tin khác.

i) Quy chế về chế độ thông tin, báo cáo của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

**Điều 10. Kinh phí phục vụ quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

1. Nội dung chi phục vụ quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến:

a) Chi phí hoạt động Ban Biên tập Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

b) Chi phí triển khai các tiện ích, dịch vụ hỗ trợ người dùng, khách hàng (thuê bao, duy trì các kênh liên lạc, trao đổi thông tin,...).

c) Chi phí quản lý, vận hành, bảo trì hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin (trang thiết bị, phần mềm thương mại, hệ thống mạng, tên miền, đường truyền,...).

d) Chi phí quản lý, vận hành, bảo trì các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

đ) Chi phí nâng cấp hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin; chi phí cập nhật bổ sung cơ sở dữ liệu ban đầu; chi phí nâng cấp, mở rộng hoạt động các phần mềm; chi phí tích hợp cơ sở dữ liệu với các hệ thống thông tin khác.

e) Và các loại chi phí khác phát sinh trong quá trình quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến (chi phí tuyên truyền, chi phí đào tạo bổ sung, chi phí đánh giá hiệu quả sử dụng, chi phí bổ sung, hoàn thiện hệ thống pháp lý, chi phí hỗ trợ làm ngoài giờ,...).

2. Kế hoạch kinh phí và cơ chế tài chính:

a) Kinh phí phục vụ quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến được lập và đưa vào dự toán kế hoạch ngân sách hàng năm của đơn vị được giao quản lý, vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

b) Việc quản lý, sử dụng nguồn kinh phí phục vụ quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến được thực hiện theo cơ chế tài chính được cấp có thẩm quyền ban hành để áp dụng đối với đơn vị được giao quản lý, vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

### **Chương III**

## **HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG TRUNG TÂM DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN**

**Điều 11. Nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

1. Yêu cầu chung về thực hiện nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến:

a) Có sự phân công, giao nhiệm vụ, cấp tài khoản người dùng và quyền sử dụng theo các nhóm quản trị cho cá nhân tham gia thực hiện nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

b) Cá nhân thực hiện nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu có đủ năng lực, trình độ chuyên môn về công nghệ thông tin; được đào tạo và chuyên giao công nghệ để thực hiện nghiệp vụ quản trị.

c) Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ thực hiện nghiệp vụ quản trị được trang bị đầy đủ; các thiết bị, phương tiện sử dụng bảo đảm các yêu cầu về an toàn và bảo mật thông tin.

d) Tuân thủ áp dụng Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

## 2. Nghiệp vụ quản trị chung

### a) Nội dung quản trị chung:

- Quản lý, vận hành chung Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Giám sát việc thực hiện nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

- Thực hiện chỉnh sửa, bổ sung chức năng các phần mềm; can thiệp, hiệu chỉnh thông tin, dữ liệu trong các phân hệ cơ sở dữ liệu; chủ trì thiết lập kết nối, tích hợp cơ sở dữ liệu với các hệ thống thông tin khác.

- Thẩm định, trình và tổ chức triển khai các phương án xử lý, giải quyết các ý kiến, phản ánh liên quan đến tình hình hoạt động, giao diện, chức năng, tính năng kỹ thuật,... của các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Tổng hợp, thẩm định và đề xuất phương án nâng cấp, mở rộng phạm vi hoạt động của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Chủ trì triển khai các nội dung thuộc nhiệm vụ quản trị, vận hành trong Kế hoạch hoạt động hàng năm của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

### b) Trách nhiệm thực hiện:

- Người dùng thuộc Nhóm quản trị cấp 1 thực hiện nghiệp vụ quản trị chung theo các nội dung quản trị chung.

- Các bước thực hiện nghiệp vụ quản trị chung áp dụng theo Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

## 3. Nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu:

### a) Nội dung quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu:

- Quản lý, vận hành các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

- Thực hiện chế độ sao lưu cơ sở dữ liệu, phục hồi cơ sở dữ liệu cho các phân hệ cơ sở dữ liệu.

- Thực thi các giải pháp bảo đảm an toàn thông tin, phòng ngừa việc xâm nhập trái phép trên các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

- Kiểm tra việc kết nối giữa các module chức năng, các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu và việc tích hợp cơ sở dữ liệu với các hệ thống thông tin khác.

- Tổng hợp và đề xuất phương án giải quyết các ý kiến, phản ánh liên quan đến tình trạng hoạt động, giao diện, chức năng, tính năng kỹ thuật,... của các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

- Nghiên cứu, đề xuất phương án nâng cấp, mở rộng phạm vi hoạt động của các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

- Phối hợp triển khai các nội dung thuộc nhiệm vụ quản trị, vận hành trong Kế hoạch hoạt động hàng năm của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

b) Trách nhiệm thực hiện:

- Người dùng thuộc Nhóm quản trị cấp 2 thực hiện nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu theo nội dung quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

- Các bước thực hiện nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu áp dụng theo Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

## **Điều 12. Nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

1. Yêu cầu chung về thực hiện nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến:

a) Đối với người dùng:

- Theo sự phân công, giao nhiệm vụ của cấp có thẩm quyền, được cấp tài khoản người dùng và quyền sử dụng.

- Có trình độ chuyên môn cơ bản về công nghệ thông tin; được đào tạo, tập huấn thực hiện nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Được trang bị đầy đủ hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin để thực hiện nghiệp vụ sử dụng; các thiết bị, phương tiện sử dụng bảo đảm các yêu cầu về an toàn và bảo mật thông tin.

- Tuân thủ áp dụng Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

b) Đối với khách hàng:

- Được cấp tài khoản khách hàng và xác thực tính chính danh của khách hàng.

- Có đầy đủ thiết bị, phương tiện và kết nối Internet để truy cập và thực hiện nghiệp vụ sử dụng Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Tuân thủ các quy định về trách nhiệm, quyền lợi của khách hàng khi tham gia khai thác sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

2. Nghiệp vụ sử dụng Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến:

a) Nội dung sử dụng:

- Quản lý, cung cấp, trao đổi thông tin trên Internet:

- + Thu thập, biên tập, đăng tải thông tin lên Cổng.
- + Tổng hợp thông tin, dữ liệu tích hợp, biên tập, đăng tải lên Cổng.
- + Tiếp nhận, xử lý, phản hồi (nếu có) các thông tin, dữ liệu tương tác, lưu thông trên Cổng.
- + Thực hiện các dịch vụ cung cấp thông tin khác theo phạm vi chức năng hoạt động của Cổng.
- + Thống kê, kết xuất thông tin, dữ liệu phục vụ công tác, báo cáo, in ấn hoặc đăng tải trên Cổng.
- Cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến và giao dịch điện tử:
  - + Đăng ký khách hàng: Khai báo thông tin khách hàng, cấp tài khoản khách hàng, hiệu chỉnh thông tin khách hàng và thực hiện các dịch vụ hỗ trợ khách hàng (như: cấp lại “Tên tài khoản khách hàng”, “Mật khẩu khách hàng”,...).
  - + Nộp hồ sơ thủ tục hành chính: Soạn thảo thông tin, cập nhật thông tin, cập nhật các tập tin (nếu có) và nộp hồ sơ thủ tục hành chính; có thể lưu trữ hoặc xóa và cập nhật lại hồ sơ thủ tục hành chính trong trường hợp hồ sơ chưa được tiếp nhận, xử lý.
  - + Tra cứu, tìm kiếm: Tra cứu, tìm kiếm về thủ tục hành chính, về tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính và kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo các tiêu chí định sẵn.
  - + Nhận kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính: Tiếp nhận tập tin chứa kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, chuyển lưu trữ hoặc in ấn theo nhu cầu sử dụng.
  - + Cập nhật thông tin khách hàng: Thực hiện thêm, sửa thông tin khách hàng theo nhu cầu sử dụng của khách hàng. Đối với khách hàng được cấp tài khoản trong trường hợp lần đầu nộp hồ sơ thủ tục hành chính qua hình thức trực tiếp (đã nhận được “Tên tài khoản khách hàng” và “Mật khẩu khách hàng” qua tin nhắn SMS hoặc qua e-mail), khách hàng có thể thay đổi “Tên tài khoản khách hàng” để thuận lợi cho việc sử dụng.
  - + Tạo lập hồ sơ điện tử khách hàng: Thực hiện lựa chọn các khuôn dạng, các biểu mẫu và tạo lập hồ sơ điện tử theo nhu cầu sử dụng của khách hàng; cập nhật thông tin, tài liệu, hồ sơ của khách hàng; tra cứu, tìm kiếm, thống kê hoặc kết xuất thông tin, dữ liệu trong hồ sơ điện tử khách hàng.
  - + Gửi/ nhận các thông báo, tài liệu liên quan đến hồ sơ thủ tục hành chính, ý kiến đánh giá về kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính,...
  - + Thanh toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính: Soạn thảo thông tin, nộp phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính.
  - Cung cấp tiện ích và dịch vụ hỗ trợ về thủ tục hành chính:
    - + Trao đổi thông tin hỗ trợ người dùng thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.
    - + Trao đổi thông tin hỗ trợ khách hàng thực hiện nghiệp vụ sử dụng “Cung

cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến và giao dịch điện tử”.

+ Hỏi/ đáp về thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

- Kết xuất, chia sẻ thông tin, dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến (lấy từ các phân hệ cơ sở dữ liệu) với các hệ thống thông tin khác (thông qua các công cụ tích hợp), bao gồm:

+ Thông tin, dữ liệu về thủ tục hành chính.

+ Thông tin, dữ liệu về người dùng.

+ Thông tin, dữ liệu về khách hàng.

+ Thông tin, dữ liệu về kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trách nhiệm thực hiện:

- Người dùng thuộc Nhóm quản trị cấp 2 thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Kết xuất, chia sẻ thông tin, dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến với các hệ thống thông tin khác”.

- Người dùng thuộc Nhóm biên tập Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Quản lý, cung cấp, trao đổi thông tin trên Internet”.

- Người dùng thuộc Nhóm hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính thực hiện nghiệp vụ sử dụng với nội dung “Cung cấp tiện ích và dịch vụ hỗ trợ về thủ tục hành chính”.

- Khách hàng thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến và giao dịch điện tử” để thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

3. Nghiệp vụ sử dụng phần mềm Một cửa điện tử

a) Nội dung sử dụng:

- Tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính: Thực hiện các hoạt động chuyên môn theo quy định về thực hiện thủ tục hành chính của tỉnh để tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho khách hàng.

Việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo 02 hình thức: Trực tiếp tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, địa phương hoặc trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến. Trường hợp khách hàng lần đầu tham gia thực hiện thủ tục hành chính và nộp hồ sơ theo hình thức trực tiếp, việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính gắn liền với việc tạo lập một khách hàng mới trong phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng và cấp phát tài khoản cho khách hàng thông qua “Tên tài khoản khách hàng” và “Mật khẩu khách hàng” do hệ thống tự động phát sinh. “Tên tài khoản khách hàng” và “Mật khẩu khách hàng” được gửi đến khách hàng qua tin nhắn SMS hoặc qua e-mail.

Hệ thống tự động đặt “Tên tài khoản khách hàng” theo cấu trúc như sau:

+ Đối với khách hàng là cá nhân:

“Tên tài khoản khách hàng” = [họ và tên khách hàng + số thứ tự (trong trường hợp trùng tên khách hàng)] (trong đó “số thứ tự” được bắt đầu từ số 000). Ví dụ:

- Khách hàng thứ nhất trong hệ thống có tên là: Nguyễn Văn A – “Tên tài khoản khách hàng” là: “nguyenvana”.

- Khách hàng thứ hai trong hệ thống có tên là: Nguyễn Văn A – “Tên tài khoản khách hàng” là: “nguyenvana001”.

+ Đối với khách hàng là tổ chức:

“Tên tài khoản khách hàng” = [tên của tổ chức + số thứ tự (trong trường hợp trùng tên tổ chức)] (trong đó “số thứ tự” được bắt đầu từ số 000). Ví dụ:

- Khách hàng thứ nhất trong hệ thống có tên là: Công ty TNHH ABC – “Tên tài khoản khách hàng” là: “abc”.

- Khách hàng thứ hai trong hệ thống có tên là: Công ty Cổ phần ABC – “Tên tài khoản khách hàng” là: “abc001”.

- Trao đổi thông tin về thực hiện thủ tục hành chính với người dùng: Soạn thảo, gửi/ nhận thông báo với người dùng khác tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Trao đổi thông tin về thực hiện thủ tục hành chính với khách hàng: Soạn thảo, gửi/ nhận các thông báo, tài liệu, hồ sơ với khách hàng (thông qua Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến).

b) Trách nhiệm thực hiện:

- Người dùng thuộc các nhóm sử dụng thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính” theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Người dùng thuộc Nhóm hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Trao đổi thông tin về thực hiện thủ tục hành chính với người dùng”.

- Người dùng thuộc Nhóm tiếp nhận và trả kết quả thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Trao đổi thông tin thực hiện thủ tục hành chính với khách hàng” đối với thủ tục hành chính thực hiện tại đơn vị mình hoặc lĩnh vực mình phụ trách.

#### 4. Nghiệp vụ sử dụng phân hệ Cơ sở dữ liệu người dùng

a) Nội dung sử dụng:

- Tạo người dùng: Thực hiện cập nhật các thông tin, dữ liệu của người dùng theo khuôn mẫu định sẵn, kết hợp việc xác lập quyền sử dụng cho người dùng.

- Cấp tài khoản cho người dùng: Thực hiện gán nhãn (tài khoản) cho người dùng thông qua “Tên tài khoản người dùng” và “Mật khẩu người dùng” để xác thực tính chính danh của người dùng tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

Việc đặt “Tên tài khoản người dùng” được thực hiện theo quy tắc sau:

“Tên tài khoản người dùng” = [họ và tên người dùng + số thứ tự (trong trường hợp trùng tên người dùng)] (trong đó “số thứ tự” được bắt đầu từ số 00). Ví dụ:

+ Người dùng thứ nhất trong hệ thống có tên là: Nguyễn Văn A – “Tên tài khoản người dùng” là: “nguyenvana”.

+ Người dùng thứ hai trong hệ thống có tên là: Nguyễn Văn A – “Tên tài khoản người dùng” là: “nguyenvana01”.

- Sửa thông tin người dùng: Thực hiện cập nhật, bổ sung các thông tin, dữ liệu liên quan đến người dùng đã được cấp tài khoản trước đó. Việc sửa thông tin người dùng bao gồm việc xác lập lại quyền sử dụng người dùng (nếu có), xác lập lại “Mật khẩu người dùng” nhưng không làm thay đổi “Tên tài khoản người dùng”.

- Đóng tài khoản người dùng: Thực hiện xác lập trạng thái dùng sử dụng đối với người dùng, không cho phép người dùng sử dụng “Tên tài khoản người dùng” đã cấp để đăng nhập và khai thác sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến. Việc đóng tài khoản áp dụng cho các trường hợp sau:

+ Người dùng tạm thời không tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

+ Người dùng có thay đổi vị trí việc làm và dự kiến sẽ được cấp tài khoản mới (có “Tên tài khoản người dùng” mới và “Mật khẩu người dùng” mới) để tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến với vai trò chức năng, nhiệm vụ mới.

- Mở lại tài khoản người dùng: Thực hiện xác lập trạng thái sử dụng cho người dùng đã bị đóng tài khoản trước đó, cho phép người dùng sử dụng “Tên tài khoản người dùng” đã cấp trước đây để tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Xóa người dùng (và quyền sử dụng): Thực hiện loại bỏ toàn bộ các thông tin, dữ liệu và các tài khoản liên quan đến người dùng trong phân hệ Cơ sở dữ liệu người dùng. Người dùng được xóa trong trường hợp không còn tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến; các thông tin, cơ sở dữ liệu của người dùng hoặc liên quan đến người dùng (có trước đây) đã chuyển lưu trữ điện tử theo quy định.

- Thống kê thông tin, dữ liệu người dùng: Thực hiện tra cứu, tìm kiếm trên phân hệ Cơ sở dữ liệu người dùng theo các tiêu chí định sẵn hoặc tùy biến để lấy các thông tin, dữ liệu về người dùng nhằm phục vụ cho công tác quản lý, báo cáo.

- Kết xuất thông tin, dữ liệu người dùng: Thực hiện chuyển nguồn thông tin, dữ liệu của người dùng đến các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu khác thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến thông qua các công cụ, phương tiện được tích hợp sẵn theo nhu cầu sử dụng.

b) Trách nhiệm thực hiện:

- Người dùng thuộc Nhóm quản trị cấp 2 thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với các nội dung: “Tạo người dùng”, “Cấp tài khoản cho người dùng”, “Sửa thông tin



người dùng”, “Đóng tài khoản người dùng”, “Mở lại tài khoản người dùng”, “Xóa người dùng (và quyền sử dụng)”, “Tổng kê thông tin, dữ liệu người dùng” và “Kết xuất thông tin, dữ liệu người dùng”.

- Người dùng thuộc Nhóm quản lý chuyên môn của cơ quan quản lý cải cách hành chính, quản lý thực hiện thủ tục hành chính của tỉnh thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Tổng kê thông tin, dữ liệu người dùng” và “Kết xuất thông tin, dữ liệu người dùng” thuộc phạm vi toàn tỉnh để phục vụ công tác quản lý chuyên môn.

- Người dùng thuộc Nhóm lãnh đạo, thủ trưởng của cơ quan, địa phương; lãnh đạo, thủ trưởng các phòng, ban thuộc các cơ quan, địa phương có con dấu riêng thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Tổng kê thông tin, dữ liệu người dùng” tại đơn vị mình để phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành.

- Cán bộ phụ trách cải cách hành chính của cơ quan, địa phương thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Tổng kê thông tin, dữ liệu người dùng” tại đơn vị mình để phục vụ công tác báo cáo, tham mưu.

- Người dùng trong các trường hợp được cấp mới tài khoản hoặc mở lại tài khoản phải có trách nhiệm thay đổi “Mật khẩu người dùng” để bảo đảm sự an toàn trong việc truy nhập, tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

## 5. Nghiệp vụ sử dụng phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính

### a) Nội dung sử dụng:

- Tạo mới thủ tục hành chính: Thực hiện cập nhật các thông tin, dữ liệu liên quan đến thủ tục hành chính để lưu trữ, công bố trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến. Việc cập nhật phải bảo đảm các nội dung cơ bản của thủ tục hành chính như: Mã thủ tục, tên thủ tục, tên lĩnh vực, tên đơn vị, căn cứ pháp lý, thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện (bao gồm không liên thông, liên thông, lấy ý kiến), thời gian, mức độ, phí, lệ phí, hình thức thanh toán, hình thức giao trả kết quả,...

Việc tạo mới thủ tục hành chính được thực hiện trong các trường hợp sau:

+ Thủ tục hành chính được tạo mới sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt ban hành và có hiệu lực thi hành.

+ Thủ tục hành chính được tạo mới để thay thế cho thủ tục hành chính đã có trong hệ thống mà cần thiết phải sửa đổi, bổ sung các nội dung cơ bản cho phù hợp với quy định.

- Sửa thông tin thủ tục hành chính: Thực hiện cập nhật, bổ sung các thông tin, dữ liệu liên quan đến thủ tục hành chính nhằm hiệu chỉnh các sai sót trong quá trình vận hành, sử dụng thủ tục hành chính; việc sửa thông tin không làm thay đổi các nội dung cơ bản của thủ tục hành chính.

Trường hợp sửa thông tin thủ tục hành chính làm thay đổi các nội dung cơ bản của thủ tục hành chính, phải tuân thủ thực hiện các bước như sau:

+ Thực hiện nghiệp vụ sử dụng “Khóa thủ tục hành chính” hiện hành theo quy định tại Khoản này.

+ Tạo mới thủ tục hành chính khác theo nghiệp vụ sử dụng “Tạo mới thủ tục hành chính” được quy định tại Khoản này để thay thế, trong đó bảo đảm chứa đựng đầy đủ các nội dung cần sửa đổi, bổ sung.

- Khóa thủ tục hành chính: Thực hiện xác lập trạng thái dừng hoạt động cho thủ tục hành chính và không công bố thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến. Việc khóa thủ tục hành chính áp dụng đối với các trường hợp sau:

+ Thủ tục hành chính hết hiệu lực thi hành.

+ Thủ tục hành chính có nhu cầu sửa đổi các nội dung cơ bản và dự kiến được thay thế bằng thủ tục hành chính khác.

- Xóa thủ tục hành chính: Thực hiện xóa bỏ toàn bộ các thông tin, dữ liệu liên quan đến thủ tục hành chính trong phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính. Việc xóa thủ tục hành chính được thực hiện khi thủ tục hành chính và các thông tin, dữ liệu liên quan cần xóa đã chuyển lưu trữ điện tử theo quy định.

- Thống kê thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính: Thực hiện tra cứu, tìm kiếm trên phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính theo các tiêu chí định sẵn hoặc tùy biến để lấy các thông tin, dữ liệu về thủ tục hành chính phục vụ cho công tác quản lý, báo cáo.

- Kết xuất thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính: Thực hiện chuyển nguồn thông tin, dữ liệu về thủ tục hành chính đến các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu khác thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến thông qua các công cụ, phương tiện được tích hợp sẵn theo nhu cầu sử dụng.

#### b) Trách nhiệm thực hiện:

- Người dùng thuộc Nhóm quản trị cấp 2 thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với các nội dung: “Tạo mới thủ tục hành chính”, “Sửa thông tin thủ tục hành chính”, “Khóa thủ tục hành chính”, “Xóa thủ tục hành chính”, “Thống kê dữ liệu thủ tục hành chính” và “Kết xuất thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính”.

- Người dùng thuộc Nhóm quản lý chuyên môn của cơ quan quản lý cải cách hành chính, quản lý thực hiện thủ tục hành chính của tỉnh thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Thống kê thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính” và “Kết xuất thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính” thuộc phạm vi toàn tỉnh để phục vụ công tác quản lý chuyên môn.

- Người dùng thuộc Nhóm lãnh đạo, thủ trưởng của cơ quan, địa phương; lãnh đạo, thủ trưởng các phòng, ban thuộc các cơ quan, địa phương có con dấu riêng thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Thống kê thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính” tại đơn vị mình để phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành.

- Cán bộ phụ trách cải cách hành chính của cơ quan, địa phương thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Thống kê thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính” tại đơn vị mình để phục vụ công tác báo cáo, tham mưu.

### 6. Nghiệp vụ sử dụng phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng

#### a) Nội dung sử dụng:

- Xử lý thông tin, dữ liệu bị thiếu, sai lệch hoặc trùng lặp trong quá trình đăng ký, cấp tài khoản cho khách hàng (tại các trường thông tin: Mã số thuế - mã số doanh nghiệp, số điện thoại, địa chỉ, e-mail của tổ chức; số chứng minh nhân dân/thẻ căn cước/hộ chiếu, số điện thoại, địa chỉ, e-mail của cá nhân): Thực hiện rà soát và thông báo đến khách hàng về sự thiếu, sai lệch hoặc sự trùng lặp về thông tin, dữ liệu trong quá trình đăng ký, cấp tài khoản; đồng thời tiếp nhận thông tin và xác thực tính chính danh của khách hàng. Kết quả xác thực là cơ sở để thông báo hướng dẫn khách hàng thực hiện đăng ký tài khoản đúng quy định, hoặc thực hiện nghiệp vụ sử dụng “Đóng tài khoản khách hàng” đối với trường hợp khách hàng không chính danh.

- Xử lý thông tin, dữ liệu có nội dung không phù hợp với quy định về quản lý, sử dụng thông tin, dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến: Khi phát hiện các thông tin, dữ liệu có nội dung không phù hợp theo quy định, thực hiện gửi thông báo đề nghị khách hàng chỉnh sửa, bổ sung hoàn thiện những thông tin, dữ liệu để phù hợp với quy định (nội dung thông báo nêu rõ thời gian hoàn thành việc chỉnh sửa, bổ sung). Kết quả chỉnh sửa, bổ sung là cơ sở để tiếp tục duy trì tài khoản khách hàng hoặc “Đóng tài khoản khách hàng”.

- Đóng tài khoản khách hàng: Xác thực trạng thái dừng việc truy cập, khai thác sử dụng của khách hàng trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến. Việc “Đóng tài khoản khách hàng” được áp dụng đối với các trường hợp sau đây:

+ Khách hàng không chính danh (tổ chức, cá nhân).

+ Khách hàng cung cấp những thông tin, dữ liệu có nội dung không phù hợp theo quy định, đã có thông báo đề nghị chỉnh sửa, bổ sung nhưng không thực hiện.

+ Thông tin, dữ liệu của khách hàng bị xâm nhập trái phép do lộ, lọt “Tên tài khoản khách hàng” và “Mật khẩu khách hàng”; việc xâm nhập trái phép đã được các bên liên quan xác thực.

+ Khách hàng lợi dụng tài khoản của mình để khai thác sử dụng các thông tin, dữ liệu không thuộc phạm vi quản lý hoặc nhằm mục đích tấn công trái phép vào Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

+ Khách hàng là tổ chức đã giải thể, dừng hoạt động hoặc bị thu hồi các giấy tờ liên quan đến tư cách pháp lý hoạt động của tổ chức.

- Mở lại tài khoản khách hàng: Kích hoạt việc truy cập và khai thác sử dụng của khách hàng trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến đã bị đóng tài khoản trước đó. Việc “Mở lại tài khoản khách hàng” được áp dụng đối với các trường hợp sau đây:

+ Khách hàng đã hoàn thành việc chỉnh sửa, bổ sung khắc phục những thông tin, dữ liệu có nội dung không phù hợp; kết quả chỉnh sửa, bổ sung đã được các bên liên quan xác thực.

+ Hoàn thành xử lý, khắc phục việc xâm nhập, sử dụng trái phép thông tin, dữ liệu của khách hàng; “Tên tài khoản khách hàng” mới và “Mật khẩu khách hàng” mới được cấp lại và gửi thông báo cho khách hàng.

- Thống kê thông tin, dữ liệu khách hàng: Thực hiện tra cứu, tìm kiếm trên

phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng theo các tiêu chí định sẵn hoặc tùy biến để lấy các thông tin, dữ liệu cơ bản về khách hàng, phục vụ cho công tác quản lý, kiểm tra, giám sát việc tham gia khai thác sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến của khách hàng; phục vụ công tác hỗ trợ, hướng dẫn khách hàng và công tác báo cáo.

- Kết xuất thông tin, dữ liệu khách hàng: Thực hiện chuyển nguồn thông tin, dữ liệu khách hàng đến các phần mềm khác, các phân hệ cơ sở dữ liệu khác thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến thông qua các công cụ, phương tiện được tích hợp sẵn theo nhu cầu sử dụng. Việc kết xuất thông tin, dữ liệu khách hàng phải có sự trao đổi, thống nhất của khách hàng (các trường hợp phải rõ lý do, mục đích của việc kết xuất thông tin, dữ liệu khách hàng).

b) Trách nhiệm sử dụng:

- Người dùng thuộc Nhóm quản trị cấp 2 thực hiện các nghiệp vụ sử dụng theo các nội dung sử dụng.

- Người dùng thuộc Nhóm quản lý chuyên môn của cơ quan quản lý cải cách hành chính, quản lý thực hiện thủ tục hành chính của tỉnh thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Thống kê thông tin, dữ liệu khách hàng” thuộc phạm vi toàn tỉnh để phục vụ công tác quản lý chuyên môn.

- Người dùng thuộc Nhóm lãnh đạo, thủ trưởng của cơ quan, địa phương; lãnh đạo, thủ trưởng các phòng, ban thuộc các cơ quan, địa phương có con dấu riêng thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Thống kê thông tin, dữ liệu khách hàng” tại đơn vị mình để phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành.

- Cán bộ phụ trách cải cách hành chính của cơ quan, địa phương thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung “Thống kê thông tin, dữ liệu khách hàng” tại đơn vị mình để phục vụ công tác báo cáo, tham mưu.

7. Nghiệp vụ sử dụng phân hệ Cơ sở dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Nội dung sử dụng:

- Kiểm tra, kiểm soát việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính: Thực hiện tra cứu, tìm kiếm, xử lý, đánh giá, tổng hợp và báo cáo toàn bộ các thông tin, dữ liệu liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại các cơ quan, địa phương.

- Thống kê thông tin, dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Thực hiện tra cứu, tìm kiếm trên phân hệ Cơ sở dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo các tiêu chí định sẵn hoặc tùy biến để lấy các thông tin, dữ liệu về kết quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ cho công tác quản lý, báo cáo hoặc đăng tải công khai (nếu có).

- Kết xuất thông tin, dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Thực hiện chuyển nguồn thông tin, dữ liệu về kết quả giải quyết thủ tục hành chính đến các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu khác thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến thông qua các công cụ, phương tiện được tích hợp sẵn theo nhu cầu sử dụng.

- Việc thống kê hoặc kết xuất thông tin, dữ liệu về kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện tự động theo định kỳ hoặc theo sự can thiệp của người dùng (trong trường hợp này phải có sự chỉ đạo của cấp có thẩm quyền).

b) Trách nhiệm thực hiện:

- Người dùng thuộc Nhóm quản lý chuyên môn của cơ quan quản lý cải cách hành chính, quản lý thực hiện thủ tục hành chính của tỉnh thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với các nội dung: “Kiểm tra, kiểm soát việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính”, “Thống kê thông tin, dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính” và “Kết xuất thông tin, dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính” thuộc phạm vi toàn tỉnh để phục vụ công tác quản lý chuyên môn.

- Người dùng thuộc Nhóm lãnh đạo, thủ trưởng của cơ quan, địa phương; lãnh đạo, thủ trưởng các phòng, ban thuộc các cơ quan, địa phương có con dấu riêng thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung: “Kiểm tra, kiểm soát việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính” và “Thống kê thông tin, dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính” tại đơn vị mình để phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành.

- Cán bộ phụ trách cải cách hành chính của cơ quan, địa phương được thực hiện nghiệp vụ sử dụng đối với nội dung: “Kiểm tra, kiểm soát việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính” và “Thống kê thông tin, dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính” tại đơn vị mình để phục vụ công tác báo cáo, tham mưu.

### **Điều 13. Yêu cầu về quản lý, sử dụng thông tin, dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

1. Việc quản lý, sử dụng thông tin, dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến phải tuân thủ Quy định về trao đổi, lưu trữ, xử lý văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước tỉnh Khánh Hòa. Các nguồn thông tin, dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến phải bảo đảm sự bảo mật, sự toàn vẹn, rõ nguồn gốc, mục đích sử dụng và trách nhiệm quản lý, khai thác sử dụng.

2. Việc gửi/ nhận thông tin, dữ liệu giữa các cơ quan, địa phương; giữa cơ quan, địa phương với người dùng; giữa cơ quan, địa phương với khách hàng và giữa các người dùng tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến được thực hiện thông qua các hệ thống thông tin dùng chung của tỉnh. Đối với người dùng thuộc Nhóm hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính được quyền sử dụng một số công cụ bổ sung như: “Chat trực tuyến”, nhắn tin trên fanpage,... để gửi/ nhận thông tin hỗ trợ người dùng và khách hàng.

3. Việc làm thay đổi thông tin, dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến thông qua nghiệp vụ quản trị, nghiệp vụ sử dụng chỉ được thực hiện khi có đầy đủ các căn cứ xác minh, bảo đảm tuân thủ:

- Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến..

- Các quy định chuyên môn của ngành Thông tin và Truyền thông.

- Trách nhiệm được phân công và giao nhiệm vụ của cấp có thẩm quyền.
- Phù hợp với nhu cầu đề xuất và đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt cho phép thực hiện.

#### **Chương IV**

### **TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG TRUNG TÂM DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 14. Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

1. Chủ trì quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến theo Quy chế này, bao gồm:

a) Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, bao gồm:

- Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin để cài đặt các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu và thiết lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin để thực hiện nghiệp vụ quản trị, nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

b) Bố trí đủ nhân sự để quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến cho các vị trí chức năng:

- Quản lý, vận hành hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ hoạt động Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Thực hiện các nghiệp vụ quản trị, nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu theo các nhóm, bộ phận:

- + Nhóm quản trị: Nhóm quản trị cấp 1, Nhóm quản trị cấp 2.

- + Nhóm sử dụng: Nhóm quản lý chuyên môn của cơ quan quản lý cải cách hành chính, quản lý thực hiện thủ tục hành chính của tỉnh; Nhóm hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính; Nhóm biên tập Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- + Bộ phận thực hiện công tác tài chính, kế toán đối với nguồn thu phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính.

c) Đề xuất và tổ chức cập nhật các thay đổi, bổ sung đối với cơ sở dữ liệu ban đầu cho Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

d) Chủ trì xây dựng, tham mưu ban hành và triển khai áp dụng các văn bản thuộc Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

đ) Tổ chức triển khai các nghiệp vụ quản trị, nghiệp vụ sử dụng, cung cấp dịch vụ hỗ trợ và đối soát nguồn thu phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính

- Nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

- Nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

- Tiếp nhận và tổ chức xử lý, giải quyết và trả lời các ý kiến, phản ánh của các cơ quan, địa phương, người dùng và khách hàng. Các trường hợp vượt thẩm quyền, kịp thời báo cáo lên cấp trên và tổ chức triển khai phương án xử lý, giải quyết theo chỉ đạo của cấp trên.

- Thực hiện kiểm tra, đối soát nguồn thu phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính.

e) Thực hiện các công tác thống kê, báo cáo tình hình quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

g) Định kỳ tổ chức rà soát, đánh giá và đề xuất phương án nâng cấp, cải tiến, mở rộng hoạt động Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng nhu cầu sử dụng thực tế.

h) Xây dựng, trình phê duyệt và tổ chức triển khai Kế hoạch hoạt động hàng năm của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

2. Tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn bổ sung cho các cơ quan, địa phương về nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

3. Thường xuyên tập huấn, hỗ trợ cán bộ phụ trách công nghệ thông tin của các cơ quan, địa phương trong việc thực thi công tác bảo đảm an toàn, an ninh thông tin,

#### **Điều 15. Ban Biên tập Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

1. Bố trí nhân sự tham gia ở các vị trí theo Quyết định thành lập Ban Biên tập và triển khai các nghiệp vụ sử dụng thuộc phạm vi của Nhóm biên tập Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

2. Xây dựng, tham mưu ban hành và tổ chức triển khai áp dụng Quy chế hoạt động Ban Biên tập.

3. Đề xuất phương án nâng cấp, cải tiến, nâng cao chất lượng cung cấp, trao đổi thông tin trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

4. Phối hợp xây dựng và tổ chức triển khai Kế hoạch hoạt động hàng năm của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

#### **Điều 16. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chỉ đạo, điều hành hoạt động quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến:

a) Kiểm tra, giám sát, đánh giá tình hình quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

b) Xem xét, tổ chức xử lý, giải quyết các hạn chế, vướng mắc trong quá trình quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

c) Thẩm định, phê duyệt các thay đổi, bổ sung thông tin, dữ liệu đối với cơ sở dữ liệu ban đầu của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

d) Chủ trì thẩm định và trình phê duyệt các văn bản thuộc Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

đ) Theo dõi kiểm tra tiến độ, kết quả thực hiện Kế hoạch hoạt động hàng năm của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

e) Thực hiện công tác tổng hợp, báo cáo liên quan.

2. Thẩm định và tham mưu triển khai phương án nâng cấp, cải tiến, mở rộng hoạt động Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến:

- Nâng cấp hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ hoạt động Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Nâng cấp các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

3. Hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, địa phương trong việc đầu tư, nâng cấp hệ thống mạng, hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin để phục vụ tốt việc triển khai nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu tại các đơn vị.

4. Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ khác thuộc phạm vi trách nhiệm của các cơ quan, địa phương tham gia thực hiện thủ tục hành chính áp dụng theo Quy chế này.

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu giúp UBND tỉnh tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

#### **Điều 17. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ**

1. Bố trí nhân sự tham gia Nhóm quản lý chuyên môn của cơ quan quản lý cải cách hành chính, quản lý thực hiện thủ tục hành chính của tỉnh để thực hiện nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

2. Phối hợp thẩm định, phê duyệt các thay đổi, bổ sung thông tin, dữ liệu cho nguồn cơ sở dữ liệu ban đầu của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

3. Phối hợp thẩm định và tham mưu triển khai phương án nâng cấp, cải tiến, mở rộng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

4. Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ khác thuộc phạm vi trách nhiệm của các cơ quan, địa phương tham gia thực hiện thủ tục hành chính áp dụng theo Quy chế này.

#### **Điều 18. Sở Tài chính**

1. Trên cơ sở xây dựng dự toán hàng năm của các đơn vị, tổng hợp, bố trí kinh phí theo khả năng cân đối ngân sách, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

2. Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ khác thuộc phạm vi trách nhiệm của các cơ quan, địa phương tham gia thực hiện thủ tục hành chính áp dụng theo Quy chế này.

#### **Điều 19. Cơ quan, địa phương tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

1. Bố trí đầy đủ hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin để phục vụ cho việc triển khai nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

2. Quán triệt, phổ biến và kiểm tra việc áp dụng các văn bản thuộc Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực



tuyển tại đơn vị.

3. Phê duyệt danh mục người dùng tham gia và tổ chức triển khai các nghiệp vụ sử dụng thuộc phạm vi thực hiện của các nhóm sử dụng theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị (bao gồm việc phê duyệt các thay đổi, bổ sung liên quan đến người dùng).

4. Thường xuyên, rà soát, chuẩn hóa thủ tục hành chính của đơn vị, của ngành thuộc phạm vi quản lý, tham mưu ban hành và đề xuất cập nhật thay đổi, bổ sung thủ tục hành chính.

5. Chủ động góp ý, phản ánh những hạn chế, vướng mắc trong quá trình triển khai nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu tại đơn vị để cùng phối hợp xử lý, khắc phục, bảo đảm phục vụ kịp thời cho khách hàng.

6. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin do đơn vị tạo lập, cung cấp, trao đổi, lưu trữ và xử lý trong các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

#### **Điều 20. Cán bộ, công chức, viên chức là người dùng**

1. Bảo đảm tiếp cận và thực hiện đầy đủ nghiệp vụ quản trị, nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu theo tài khoản và quyền sử dụng được cấp; tuân thủ áp dụng các văn bản thuộc Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

2. Khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến đúng mục đích, đúng quyền sử dụng được cấp; không được chuyển tài khoản và quyền sử dụng, hoặc sử dụng tài khoản và quyền của người khác.

3. Tuân thủ các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin theo quy định và theo hướng dẫn của cán bộ phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị.

4. Trong quá trình thực hiện nghiệp vụ quản trị, nghiệp vụ sử dụng các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu, nếu gặp khó khăn, vướng mắc hoặc có ý kiến góp ý, phản ánh, phải kịp thời thông báo đến cán bộ phụ trách công nghệ thông tin tại đơn vị, đồng thời gửi đến đơn vị quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến để được hỗ trợ.

5. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin do mình tạo lập, cung cấp, trao đổi, lưu trữ và xử lý trong các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

6. Đối với người dùng thực hiện các nghiệp vụ sử dụng liên quan đến khách hàng qua hình thức trực tiếp hoặc trực tuyến qua mạng Internet, ngoài việc thực hiện đúng Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến còn phải bảo đảm các yêu cầu sau:

- Tuân thủ các nguyên tắc, các quy định của Nhà nước về giao tiếp và cung cấp thông tin cho khách hàng.

- Chủ động trong việc liên lạc, tiếp nhận, trao đổi và cung cấp thông tin, dữ liệu cho khách hàng thuộc phạm vi thẩm quyền cho phép.

- Hỗ trợ, hướng dẫn kịp thời cho khách hàng khi tham gia thực hiện thủ tục hành chính nhằm tạo sự thuận lợi cũng như khuyến khích khách hàng trong việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

### **Điều 21. Tổ chức, cá nhân là khách hàng**

1. Tuân thủ Hệ thống pháp lý quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

2. Bảo quản, sử dụng tài khoản được cấp đúng mục đích, đúng quyền sử dụng. Các trường hợp gặp sự cố, phải kịp thời thông báo đến đơn vị quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến để được hỗ trợ.

3. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin do mình tạo lập, cung cấp, trao đổi, lưu trữ và xử lý trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến. Các trường hợp cố ý vi phạm làm ảnh hưởng đến hoạt động Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến sẽ bị xử lý theo quy định hiện hành của pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 22. Điều khoản thi hành**

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, tổ chức phổ biến và triển khai áp dụng Quy chế này cho các cơ quan, địa phương trong tỉnh.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vấn đề vướng mắc phát sinh, các cơ quan, địa phương; các tổ chức, cá nhân có văn bản gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Đức Vinh**