

S : /Q -UBND

Khánh Hòa, ngày tháng n m 2018

D T H O 1

QUY T NH
Ban hành Quy ch qu n lý, s d ng
H th ng th c hi n th t c hành chính t nh Khánh Hòa

Y BAN NHÂN DÂN T NH KHÁNH HÒA

C n c Lu t t ch c chính quy n a ph ng ngày 19/6/2015;

C n c Lu t giao d ch i n t ngày 29/11/2005;

C n c Lu t công ngh thông tin ngày 29/6/2006;

C n c Ngh nh s 64/2007/N -CP ngày 10/4/2007 c a Chính ph v ng d ng công ngh thông tin trong ho t ng c a c quan nhà n c;

C n c Ngh quy t s 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 c a Chính ph v Chính ph i n t ;

C n c Ngh nh s 61/2018/N -CP ngày 23/4/2018 c a Chính ph v th c hi n c ch m t c a, m t c a liên thông trong gi i quy t th t c hành chính;

C n c Quy t nh s 1819/Q -TTg ngày 26/10/2015 c a Th t ng Chính ph phê duy t Ch ng trình qu c gia v ng d ng công ngh thông tin trong ho t ng c a c quan nhà n c giai o n 2016 – 2020;

Xét ngh c a Giám c S Thông tin và Truy n thông t i T trình s /TTr-STTTT ngày / /2018 v vi c phê duy t Quy t nh ban hành Quy ch qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính t nh Khánh Hòa,

QUY T NH:

i u 1. Ban hành kèm Quy t nh này Quy ch qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính t nh Khánh Hòa.

i u 2. Quy t nh này có hi u l c k t ngày ký.

i u 3. Chánh V n phòng y ban nhân dân t nh; Giám c các s , Th tr ng các c quan ban, ngành; Ch t ch y ban nhân dân các huy n, th xã, thành ph ; Ch t ch y ban nhân dân xã, ph ng, th tr n; Th tr ng các c quan liên quan; các t ch c, cá nhân liên quan ch u trách nhi m thi hành Quy t nh này./.

N i nh n:

- Nh i u 3;
- TTTU, TT H ND t nh;
- CT, các PCT UBND t nh;
- V n phòng T nh y;
- L VPUBND t nh, các CV;
- L u: VT, VX₁.

TM. U BAN NHÂN DÂN

Khánh Hòa, ngày tháng n m 2018

D TH O 1

QUY CH

Quy n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính t nh Khánh Hòa
(Ban hành kèm theo Quy t nh s /Q -UBND ngày / /2018
c a y ban nhân dân t nh Khánh Hòa)

Ch ng I QUY NH CHUNG

i u 1. Ph m vi i u ch nh, i t ng áp d ng

1. Ph m vi i u ch nh: Quy ch này quy nh chi ti t vi c qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính c a t nh Khánh Hòa (g i t t là H th ng th c hi n th t c hành chính).

2. i t ng áp d ng:

a) Áp d ng i v i các s , ban, ngành, các c quan ngành d c c a Trung ng óng trên a bàn t nh, y ban nhân dân các huy n, th xã, thành ph , y ban nhân dân các xã, ph ng, th tr n (g i chung là các c quan, a ph ng) tham gia qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

b) Áp d ng i v i cán b , công ch c, viên ch c làm vi c t i các c quan, a ph ng tham gia qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

c) Áp d ng i v i các t ch c, cá nhân tham gia khai thác s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

i u 2. M c ích ban hành Quy ch

T o c n c pháp lý quan tr ng giúp vi c qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính c a t nh c t p trung, th ng nh t; b o m các thành ph n c a h th ng ho t ng n nh, an toàn; áp ng yêu c u cung c p, gi i quy t th t c hành chính k p th i, chính xác, gi m gi y t và chi phí hành chính; c i thi n ch t l ng cung c p d ch v công ph c v ng i dân, doanh nghi p; t ng c ng hi u l c, hi u qu qu n lý nhà n c c a các c quan, a ph ng.

i u 3. Gi i thích t ng

1. Th c hi n th t c hành chính: Là toàn b các b c: T o l p, cung c p, ti p nh n, gi i quy t, tr k t qu và th c hi n các d ch v liên quan trong quy trình th c hi n th t c hành chính c a c quan nhà n c.

2. H th ng th c hi n th t c hành chính: Là h th ng bao g m các ph n m m và các phân h c s d li u c xây d ng, cài t và thi t l p ph c v cho vi c th c hi n th t c hành chính (g i t t là các ph n m m, các phân h c s d li u), c th :

a) Các phần mềm:

- Cổng thông tin internet 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 cá nhân cho các tổ chức, cá nhân; kết nối với các phân hệ số liệu, các module chức năng tổ chức trao đổi thông tin giữa các quan hệ nhà cung cấp dịch vụ, cá nhân và các văn bản liên quan đến thực hành chính (bao gồm chức năng thanh toán trực tuyến, chat trực tuyến).

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

- Phần mềm Mật mã internet: Phục vụ việc tiếp nhận, xử lý và truyền tải quy trình thực hành chính của các cơ quan, địa phương. Phần mềm Mật mã internet sẽ thiết lập dùng chung cho toàn tỉnh và sẽ truy cập tại địa chỉ: <http://motcua.hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn>.

b) Các phân hệ số liệu:

- Phân hệ Cơ sở dữ liệu thực hành chính: Là các thông tin, dữ liệu của các thực thể 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, sử dụng Hệ thống thực thể hành chính. Thông tin, dữ liệu của thực thể hành chính bao gồm: Mã thực thể, tên thực thể, tên đơn vị, lĩnh vực, phí, phí lệ phí, quy trình thực hiện, mẫu, hình thức truyền tải, ...

- Phân hệ Cơ sở dữ liệu ghi dùng: Là các thông tin, dữ liệu của cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện thực thể hành chính, hoặc liên quan đến việc thực hiện thực thể hành chính; được cập nhật và tổ chức quản lý theo yêu cầu quản lý, sử dụng Hệ thống thực thể hành chính.

- Phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng: Là các thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thực thể hành chính; được tổ chức quản lý theo yêu cầu quản lý, sử dụng Hệ thống thực thể hành chính và nhu cầu khai thác số liệu của tổ chức, cá nhân.

- Phân hệ Cơ sở dữ liệu kết quả ghi dùng quy trình thực hành chính: Là thông tin, dữ liệu phát sinh trong quá trình thực hiện thực thể hành chính; được tổ chức quản lý theo yêu cầu quản lý, sử dụng Hệ thống thực thể hành chính. Cơ sở dữ liệu kết quả ghi dùng quy trình thực hành chính, chứa thông tin, dữ liệu của các bước: Tiếp nhận, tiếp nhận hồ sơ, xử lý hồ sơ, truyền tải, ý kiến của khách hàng và các thông tin khác trong quá trình thực hiện thực thể hành chính.

3. Nghiệp vụ quản trị: Là các hoạt động chuyên môn về công nghệ thông tin, thực thể hành chính tiếp nhận trên các phần mềm, các phân hệ số liệu nhằm bảo vệ Hệ thống thực thể hành chính hoạt động ổn định, thông suốt, đáp ứng nhu cầu sử dụng thực thể.

4. Nghiệp vụ sử dụng: Là các hoạt động chuyên môn về công nghệ thông tin, thực thể hành chính tiếp nhận trên các phần mềm, các phân hệ số liệu nhằm tiếp cận và khai thác sử dụng các thông tin, dữ liệu trong Hệ thống thực thể hành chính theo thẩm quyền được cấp và nhu cầu sử dụng.

5. Quy định, sđng H th ng th c hi n th t c hành chính: Là vi c th c hi n các nghi p v qu n tr , nghi p v s đng nh m b o m H th ng th c hi n th t c hành chính c v n hành n nh, áp ng nhu c u th c hi n th t c hành chính trên a bàn t nh Khánh Hòa (bao g m tr c ti p và tr c tuy n); ph c v t t công tác ki m tra, ki m soát và ch o, i u hành c a các c p lãnh o.

6. Ng i dùng: Là cán b , công ch c, viên ch c trong các c quan, a ph ng t c p t nh n c p xã (bao g m m t s c quan ngành đ c c a Trung ng óng trên a bàn t nh) c c p tài kho n và quy n s đng th c hi n các nghi p v qu n tr , nghi p v s đng H th ng th c hi n th t c hành chính.

7. Khách hàng: Là t ch c, cá nhân tham gia khai thác s đng H th ng thông tin th c hi n th t c hành chính, có ng ký, c c p tài kho n và quy n s đng th c hi n các nghi p v s đng trên C ng D ch v hành chính công tr c tuy n.

8. Tài kho n: Là nhãn c gán cho ng i dùng ho c cho khách hàng, dùng th c hi n các nghi p v qu n tr , nghi p v s đng và giúp H th ng th c hi n th t c hành chính ki m soát toàn b quá trình th c hi n c a ng i dùng ho c c a khách hàng

9. Quy n s đng: Là t p h p các nghi p v qu n tr , nghi p v s đng c xác l p cho ng i dùng ho c cho khách hàng.

Đ i u 4. Nguyên t c chung v quy n lý, s đng H th ng th c hi n th t c hành chính

1. H th ng th c hi n th t c hành chính c quy n lý, s đng th ng nh t theo ch o c a y ban nhân dân dân t nh.

2. Các c quan, a ph ng c y quy n quy n lý, s đng H th ng th c hi n th t c hành chính th c hi n theo quy nh t i Quy ch này.

3. Các ho t ng liên quan n công tác quy n lý, s đng H th ng th c hi n th t c hành chính ph i úng th m quy n, úng nghi p v và b o m ho t ng n nh c a h th ng.

4. Các ho t ng làm thay i các thành ph n thu c H th ng th c hi n th t c hành chính ph i tuân th các quy nh hi n hành c a pháp lu t v công ngh thông tin, v b o m t an toàn, an ninh thông tin, v quy n s h u trí tu và các quy nh khác c a Nhà n c, c a y ban nhân dân t nh.

Ch ng II **T CH C QU N LÝ, S Đ NG** **H TH NG TH C HI N TH T C HÀNH CHÍNH**

Đ i u 5. T ch c h t ng k thu t công ngh thông tin ph c v quy n lý, s đng H th ng th c hi n th t c hành chính

1. H t ng k thu t công ngh thông tin ph c v cài t các ph n m m, các phân h c s đ li u và thi t l p H th ng th c hi n th t c hành chính

a) Trung tâm đ li u t nh cung c p h t ng k thu t công ngh thông tin ph c v cài t các ph n m m, các phân h c s đ li u và thi t l p H th ng th c

hiện thực hành chính. Hệ thống kỹ thuật công nghệ thông tin bao gồm: Máy chủ, terminal, thiết bị lưu trữ, thiết bị mạng, mạng truyền, các phần mềm thông tin, ... Các chuẩn và thiết lập theo kỹ thuật in toán âm mây riêng như hệ thống công nghệ vũ trụ và tính năng khác nhau.

Việc cài đặt các phần mềm, các phân hệ số liệu và thiết lập Hệ thống thực hiện thực hành chính các triển khai sau khi hoàn thành lắp đặt hệ thống kỹ thuật công nghệ thông tin. Việc thiết lập Hệ thống thực hiện thực hành chính phải tuân thủ kỹ thuật đã phê duyệt, trong đó bố cục phân nhóm trong tổ chức quản lý, sắp xếp, trao đổi thông tin, dữ liệu giữa các phần mềm, các phân hệ số liệu.

b) Hệ thống kỹ thuật công nghệ thông tin phải việc cài đặt các phần mềm, các phân hệ số liệu và thiết lập Hệ thống thực hiện thực hành chính bố cục tổ chức quản lý, vận hành theo chức năng, chính sách phù hợp; áp dụng tiêu chuẩn quản lý an toàn thông tin ISO/IEC 27001.

2. Hệ thống kỹ thuật công nghệ thông tin phải thực hiện nghiệp vụ quản trị, nghiệp vụ số liệu Hệ thống thực hiện thực hành chính

a) Hệ thống kỹ thuật công nghệ thông tin phải thực hiện nghiệp vụ quản trị bao gồm các thiết bị, phần mềm công nghệ thông tin các trang bị triển khai nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ số liệu. Các thiết bị, phần mềm các thiết lập tổ chức quản lý, số liệu phù hợp phòng ngừa các trục trặc truy cập trái phép nhóm bố cục các yêu cầu vận hành và an toàn thông tin.

b) Hệ thống kỹ thuật công nghệ thông tin phải thực hiện nghiệp vụ số liệu bao gồm các thiết bị, phần mềm công nghệ thông tin các trang bị cho người dùng vận hành các thiết bị khai thác, số liệu các phần mềm, các phân hệ số liệu (bao gồm mạng truyền, hệ thống mạng, máy tính bàn, máy in, máy scan và các thiết bị khác). Việc thực hiện quản lý, số liệu, bố trí, bố trí các thiết bị, phần mềm phải bố cục duy trì thông xuyên, liên tục áp dụng nhu cầu số liệu thực tế.

c) Đối với khách hàng, số liệu các thiết bị, phần mềm của mình (hoặc tiếp cận số liệu các thiết bị, phần mềm do các cơ quan, địa phương cung cấp) thực hiện nghiệp vụ số liệu trên Công nghệ vận hành chính công trực tuyến.

Điều 6. Tổ chức nhân sự quản lý, số liệu Hệ thống thực hiện thực hành chính

Việc bố trí nhân sự thực hiện quản lý, số liệu Hệ thống thực hiện thực hành chính thực hiện theo các yêu cầu sau:

1. Đối với người dùng:

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

- Người dùng thuộc Nhóm quản trị cấp 1: Các cấp tài khoản thực hiện các nghiệp vụ quản trị chung: Quản lý toàn bộ hoạt động của Hệ thống thực hiện thực hành chính, bao gồm các vị trí chức năng, bổ sung chức năng các phần mềm và can thiệp, hỗ trợ thông tin, dữ liệu trong các phân hệ số liệu.

- Ng i dùng thu c Nhóm qu n tr c p 2: c c p tài kho n th c hi n các nghi p v qu n tr riêng: Qu n lý, v n hành các ph n m m, các phân h c s d li u thu c H th ng th c hi n th t c hành chính.

b) Ng i dùng th c hi n nghi p v s d ng c chia thành 08 nhóm s d ng, bao g m:

- Ng i dùng thu c Nhóm lãnh o, th tr ng c a c quan, a ph ng; lãnh o, th tr ng các phòng, ban thu c các c quan, a ph ng có con d u riêng: c c p tài kho n th c hi n các nghi p v s d ng: Ra quy t nh ch o, giao vi c; phê duy t các danh m c tài li u, h s thu c trách nhi m qu n lý; ký duy t các tài li u, h s liên quan và theo dõi, ki m tra, ôn c vi c th c hi n th t c hành chính thu c ph m vi qu n lý c a mình.

- Ng i dùng thu c Nhóm phòng, ban, b ph n chuyên môn c a c quan, a ph ng: c c p tài kho n th c hi n các nghi p v s d ng: Ti p nh n, x lý, tham m u k t qu x lý và chuy n h s th t c hành chính theo quy trình t i phòng, ban, b ph n c a mình.

- Ng i dùng thu c Nhóm ti p nh n và tr k t qu c a c quan, a ph ng: c c p tài kho n th c hi n các nghi p v s d ng: Ti p nh n, tr k t qu gi i quy t h s th t c hành chính và trao i thông tin v i khách hàng theo quy trình t i n v ho c t i l nh v c mình ph trách.

- Ng i dùng thu c Nhóm c i cách hành chính c a c quan, a ph ng: c c p tài kho n th c hi n các nghi p v s d ng ph c v cho công tác qu n lý vi c áp d ng th t c hành chính t i n v mình, bao g m:

+ Cán b ph trách c i cách hành chính c a c quan, a ph ng: Theo dõi, ki m tra, t ng h p báo cáo tình hình th c hi n th t c hành chính c a n v ; tham m u các tr ng h p thay i th t c hành chính c a n v ; tham m u các tr ng h p thay i ng i dùng c a n v ; thu th p, biên t p và cung c p thông tin cho Ban Biên t p C ng D ch v hành chính công tr c tuy n.

+ Cán b ph trách công ngh thông tin c a c quan, a ph ng: Th c hi n khai báo, ch nh s a, b sung các thông tin liên quan n n v mình trong các ph n m m, các phân h c s d li u; qu n lý h t ng k thu t công ngh thông tin ph c v nghi p v s d ng t i n v ; h tr Nhóm qu n tr c p 2 trong vi c tri n khai các nhi m v , gi i pháp duy trì v n hành H th ng th c hi n th t c hành chính.

- Ng i dùng thu c Nhóm c quan qu n lý c i cách hành chính, qu n lý th c hi n th t c hành chính c a t nh: c c p tài kho n th c hi n các nghi p v s d ng ph c v công tác qu n lý, ki m tra, giám sát vi c th c hi n th t c hành chính c a các c quan, a ph ng và c a khách hàng.

- Ng i dùng thu c Nhóm h tr th c hi n th t c hành chính: c c p tài kho n th c hi n các nghi p v s d ng ph c v công tác h tr vi c th c hi n th t c hành chính c a các c quan, a ph ng và c a khách hàng.

- Ng i dùng thu c Nhóm biên t p C ng D ch v hành chính công tr c tuy n: c c p tài kho n th c hi n các nghi p v s d ng: Thu th p, biên t p, ng

t i,... thông tin trên C ng D ch v hành chính công tr c tuy n (bao g m: Tr ng Ban biên t p, các thành viên Ban biên t p, Th ký Ban biên t p).

2. i v i khách hàng:

Khách hàng th c hi n nghi p v s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính thông qua C ng D ch v hành chính công tr c tuy n, bao g m:

a) Khách hàng là cá nhân: ng ký và s d ng tài kho n c c p th c hi n th t c hành chính; cung c p, trao i và khai thác các ngu n thông tin, d li u liên quan n th t c hành chính.

b) Khách hàng là t ch c: ng ký và s d ng tài kho n c c p th c hi n th t c hành chính; cung c p, trao i và khai thác các ngu n thông tin, d li u liên quan n th t c hành chính. Cá nhân i di n cho t ch c ch u trách nhi m qu n lý, s d ng tài kho n c a t ch c.

i u 7. T o l p c s d li u ban u c a H th ng th c hi n th t c hành chính

1. T o l p thông tin c b n:

a) T o l p thông tin: Tên, a ch , ng dây nóng, e-mail,... và các lo i thông tin khác trên H th ng th c hi n th t c hành chính, bao g m:

- Trên C ng D ch v hành chính công tr c tuy n.

- Trên ph n m m M t c a i n t .

- Và các phân h c s d li u.

b) T o l p các lo i bi u, m u:

- Các m u thông báo (cho ng i dùng, cho khách hàng) áp d ng trên C ng D ch v hành chính công tr c tuy n, qua tin nh n SMS, qua e-mail.

- Các bi u m u th ng kê, báo cáo t ng ng v i các ph n m m, các phân h c s d li u.

- Các bi u m u ki m tra, ki m soát vi c th c hi n th t c hành chính c a các c quan, a ph ng và c a toàn t nh.

2. T o l p danh m c tài kho n và danh m c quy n s d ng

a) T o danh m c tài kho n: Là vi c t o ra danh sách các lo i tài kho n t ng ng v i c c u t ch c nhân s qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính; m i lo i tài kho n g i là nhãn (tài kho n) và c gán cho ng i dùng trong quá trình t o ng i dùng và c p tài kho n ng i dùng ho c c gán cho khách hàng trong quá trình ng ký và c p tài kho n khách hàng.

b) T o danh m c quy n s d ng: Là vi c t o ra các lo i quy n s d ng t ng ng v i m i lo i nhãn (tài kho n), c xác l p cho ng i dùng ho c cho khách hàng trong quá trình c p tài kho n.

i u 8. Xây d ng, ban hành H th ng pháp lý

1. H th ng pháp lý là t p h p các quy ch , quy nh, quy trình, h ng d n,... c xây d ng, ban hành và ph bi n áp d ng b o m cho vi c qu n lý, s

đ ng H th ng th c hi n th t c hành chính c hi u qu , n nh, ph c v t t nhu c u s đ ng.

2. H th ng pháp lý qu n lý, s đ ng H th ng th c hi n th t c hành chính bao g m các v n b n, tài li u sau ây:

a) Quy nh, quy trình v qu n lý, v n hành, s đ ng h t ng k thu t công ngh thông tin ph c v qu n lý, s đ ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

b) Các quy nh, quy trình, h ng d n ph c v tri n khai nghi p v qu n tr , nghi p v s đ ng H th ng th c hi n th t c hành chính:

- Quy ch ho t ng Ban Biên t p C ng D ch v hành chính công tr c tuy n.

- Quy nh v th c hi n th t c hành chính tr c tuy n c a khách hàng trên C ng D ch v hành chính công tr c tuy n.

- Quy nh v cung c p, ti p nh n, x lý và tr k t qu gi i quy t th t c hành chính.

- Quy trình qu n tr , v n hành H th ng th c hi n th t c hành chính (bao g m các quy trình chi ti t: Quy trình qu n tr , v n hành C s đ li u th t c hành chính; quy trình qu n tr , v n hành C s đ li u ng i dùng; quy trình qu n tr , v n hành C s đ li u khách hàng; quy trình qu n tr , v n hành C s đ li u k t qu gi i quy t th t c hành chính).

- Quy trình cung c p, trao i và xác th c thông tin trong H th ng th c hi n th t c hành chính.

- Quy trình ki m tra, i soát các ngu n thu phí, l phí th c hi n th t c hành chính.

- Các tài li u h ng d n th c hi n công tác qu n tr , h ng s đ ng các ph n m m, các phân h c s đ li u.

c) Quy trình v th c hi n công tác b o m an toàn, an ninh thông tin và c s đ li u.

d) Quy trình v ho t ng b o hành, b o trì H th ng th c hi n th t c hành chính.

Ch ng III

HO T NG QU N LÝ, S Đ NG H TH NG TH C HI N TH T C HÀNH CHÍNH

i u 9. Nghi p v qu n tr H th ng th c hi n th t c hành chính

1. Yêu c u chung v th c hi n nghi p v qu n tr H th ng th c hi n th t c hành chính

a) Theo s phân công, giao nhi m v c a c p có th m quy n, ã c c p tài kho n ng i dùng và quy n s đ ng theo các nhóm qu n tr .

b) Có y h t ng k thu t công ngh thông tin ph c v tri n khai nghi p v qu n tr ; các công c , ph ng ti n ph i b o m s an toàn và b o m t thông tin.

c) Tuân thủ áp dụng các văn bản thuộc Hệ thống pháp lý quốc lý, sử dụng Hệ thống thống kê hiện thống kê hành chính.

2. Nghi quyết quản trị chung

a) Nội dung quản trị chung:

- Quốc lý, văn hành chung Hệ thống thống kê hiện thống kê hành chính.

- Giám sát việc thực hiện nghị quyết quản trị các phòng ban, các phân hệ cơ sở địa phương.

- Thống kê nhân sự, bổ sung chức năng các phòng ban; can thiệp, hỗ trợ nhân thông tin, địa phương trong các phân hệ cơ sở địa phương.

- 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 dịch, chức năng, tính năng kỹ thuật, ... của các phòng ban, các phân hệ cơ sở địa phương sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Tổ chức, thẩm định và xuất phương án nâng cấp, mở rộng phạm vi hoạt động của Hệ thống thống kê hiện thống kê hành chính.

- Chịu trách nhiệm triển khai các hoạt động thuộc nhiệm vụ quản trị, văn hành trong Kế hoạch quốc lý, sử dụng Hệ thống thống kê hiện thống kê hành chính hàng năm.

b) Trách nhiệm thống kê hiện thống kê:

- Người dùng thuộc Nhóm quản trị cấp 1 có trách nhiệm thống kê hiện thống kê quyết quản trị chung.

- Các bộ phận thống kê hiện thống kê quyết quản trị chung áp dụng theo Quy trình quản trị, văn hành Hệ thống thống kê hiện thống kê hành chính.

3. Nghi quyết quản trị riêng

a) Nội dung quản trị riêng:

- Văn hành các phòng ban, các phân hệ cơ sở địa phương.

- Thống kê nhân sự sao lục cơ sở địa phương, phục vụ cơ sở địa phương các phân hệ cơ sở địa phương.

- Thống kê các giải pháp bảo đảm an toàn thông tin, phòng ngừa việc xâm nhập trái phép trên các phòng ban, các phân hệ cơ sở địa phương.

- Kiểm tra việc kết nối giữa các module chức năng, các phòng ban, các phân hệ cơ sở địa phương.

- Tổ chức và xuất phương án giải quyết các ý kiến, phản ánh liên quan đến tình trạng hoạt động, giao dịch, chức năng, tính năng kỹ thuật, ... của các phòng ban, các phân hệ cơ sở địa phương.

- Nghiên cứu, xuất phương án nâng cấp, mở rộng phạm vi hoạt động của các phòng ban, các phân hệ cơ sở địa phương.

- Phối hợp triển khai các hoạt động thuộc nhiệm vụ quản trị, văn hành trong Kế hoạch quốc lý, sử dụng Hệ thống thống kê hiện thống kê hành chính hàng năm.

b) Trách nhiệm thực hiện:

- Ngân hàng dùng thu của Nhóm quản trị cấp 2 có trách nhiệm thực hiện nghiệp vụ quản trị các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu.

- Các bộ phận thực hiện nghiệp vụ quản trị áp dụng theo Quy trình quản trị, văn bản hành chính thực hiện thực tế hành chính.

Điều 10. Nghiệp vụ sơ đồ hệ thống thực hiện thực tế hành chính

1. Yêu cầu chung về thực hiện nghiệp vụ sơ đồ hệ thống thực hiện thực tế hành chính

a) Nội dung sơ đồ:

- Theo sơ phân công, giao nhiệm vụ các cấp có thẩm quyền, mã cấp tài khoản ngân hàng dùng và quy định.

- Có ý hướng kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ thực hiện nghiệp vụ sơ đồ; các công cụ, phương tiện sơ đồ phải bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin.

- Tuân thủ áp dụng các văn bản thu của Hệ thống pháp lý quản lý, sơ đồ sơ đồ hệ thống thực hiện thực tế hành chính.

b) Nội dung khách hàng:

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

- Có ý hướng thị trường, phương tiện và kỹ thuật Internet truy cập và khai thác sơ đồ Công nghệ Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Tuân thủ Quy định về thực hiện thực tế hành chính trực tuyến của khách hàng trên Công nghệ Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

2. Nghiệp vụ sơ đồ Công nghệ Dịch vụ hành chính công trực tuyến

a) Nội dung sơ đồ:

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

+ Thu thập, biên tập, đăng tải thông tin lên Công nghệ.

+ Trình bày thông tin, dữ liệu tích hợp, biên tập, đăng tải lên Công nghệ.

+ Tiếp nhận, xử lý, phân phối (nếu có) các thông tin, dữ liệu công tác, lưu thông trên Công nghệ.

+ Thực hiện các dịch vụ cung cấp thông tin khác theo phạm vi chức năng hoạt động của Công nghệ.

+ Thiết kế, kết xuất thông tin, dữ liệu phục vụ công tác, báo cáo, in ấn hoạt động trên Công nghệ.

- Thực hiện dịch vụ công trực tuyến và giao dịch internet:

+ Đăng ký khách hàng: Khai báo thông tin khách hàng, cấp tài khoản khách hàng, hiển thị thông tin khách hàng và thực hiện các dịch vụ hỗ trợ khách hàng (nh : cấp lại “Tên tài khoản khách hàng”, “Mã khách hàng”,...).

+ N p h s th t c hành chính: So n th o thông tin, c p nh t thông tin, c p nh t các t p tin (n u có) và n p h s th t c hành chính; có th l u tr ho c xóa và c p nh t l i h s th t c hành chính trong tr ng h p h s ch a c ti p nh n, x lý.

+ Tra c u, tìm ki m: Tra c u, tìm ki m v th t c hành chính, tình tr ng h s th t c hành chính, k t qu gi i quy t h s th t c hành chính theo các tiêu chí nh s n.

+ Nh n k t qu gi i quy t h s th t c hành chính: Ti p nh n t p tin ch a k t qu gi i quy t h s th t c hành chính, chuy n l u tr ho c in n theo nhu c u s d ng.

+ C p nh t thông tin khách hàng: Th c hi n thêm, s a thông tin khách hàng theo nhu c u s d ng c a khách hàng. i v i khách hàng c c p tài kho n trong tr ng h p l n u n p h s th t c hành chính qua hình th c tr c ti p (ã nh n c “Tên tài kho n khách hàng” và “M t kh u khách hàng” qua tin nh n SMS ho c qua e-mail), khách hàng có th thay i “Tên tài kho n khách hàng” thu n l i cho vi c s d ng (*xin ý ki n n i dung thay i “Tên tài kho n khách hàng” có c n thi t hay không*).

+ T o l p h s i n t khách hàng: Th c hi n l a ch n các khuôn d ng, các bi u m u và t o l p h s i n t theo nhu c u s d ng c a khách hàng; c p nh t thông tin, tài li u, h s c a khách hàng; tra c u, tìm ki m, th ng kê ho c k t xu t thông tin, d li u trong h s i n t khách hàng.

+ G i/ nh n các thông báo, tài li u liên quan n h s th t c hành chính; các ý ki n ánh giá v k t qu gi i quy t h s th t c hành chính,...

+ Thanh toán phí, l phí th c hi n th t c hành chính: So n th o thông tin, n p phí, l phí th c hi n th t c hành chính.

- Th c hi n d ch v h tr v th t c hành chính:

+ H tr ng i dùng th c hi n nghi p v s d ng i v i các ph n m m, các phân h c s d li u.

+ H tr khách hàng th c hi n nghi p v s d ng “Th c hi n d ch v công tr c tuy n và giao d ch i n t ” thông qua C ng D ch v hành chính công tr c tuy n.

+ H i/ áp v th t c hành chính và các v n liên quan trong ho t ng qu n lý hành chính nhà n c.

b) Trách nhi m th c hi n:

- Ng i dùng thu c Nhóm biên t p C ng D ch v hành chính công tr c tuy n ch u trách nhi m tri n khai nghi p v s d ng “Qu n lý, cung c p, trao i thông tin trên Internet” theo Quy t nh thành l p Ban Biên t p.

- Ng i dùng thu c Nhóm h tr th c hi n th t c hành chính th c hi n nghi p v s d ng “Th c hi n các d ch v h tr v th t c hành chính”.

- Khách hàng th c hi n nghi p v s d ng “Th c hi n d ch v công tr c

tuyển và giao dịch internet” tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

3. Nghị quyết đồng thuận của Mặt trận

a) Nội dung số đông:

- Tiếp nhận, xử lý và trả kết quả dịch vụ công trực tuyến: Thực hiện các hoạt động chuyên môn theo quy định về thực hiện thủ tục hành chính của tiếp nhận, xử lý và trả kết quả dịch vụ công trực tuyến cho khách hàng.

Việc tiếp nhận hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính của 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. Việc tiếp nhận hồ sơ của 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 thực hiện thủ tục hành chính gắn liền với việc tiếp nhận hồ sơ của khách hàng mới trong phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng và cập nhật tài khoản cho khách hàng thông qua “Tên tài khoản khách hàng” và “Mã khách hàng” do hệ thống tự phát sinh. “Tên tài khoản khách hàng” và “Mã khách hàng” được gửi đến khách hàng qua tin nhắn SMS hoặc qua e-mail.

Việc tự “Tên tài khoản khách hàng” của hệ thống thực hiện theo quy định sau:

+ Việc 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” bắt đầu từ 000). Ví dụ:

• Khách hàng thứ nhất trong Hệ thống thực hiện thủ tục hành chính có tên là: Nguyễn Văn A – “Tên tài khoản khách hàng” là: “nguyenvana”.

• Khách hàng thứ hai trong Hệ thống thực hiện thủ tục hành chính có tên là: Nguyễn Văn A – “Tên tài khoản khách hàng” là: “nguyenvana001”.

+ Việc khách hàng là tổ chức:

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

• Khách hàng thứ nhất trong Hệ thống thực hiện thủ tục hành chính có tên là: Công ty TNHH ABC – “Tên tài khoản khách hàng” là: “abc”.

• Khách hàng thứ hai trong Hệ thống thực hiện thủ tục hành chính 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 khách hàng: Số nội dung, gửi/ nhận các thông báo, tài liệu, hồ sơ với khách hàng (thông qua Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến).

- Trao đổi thông tin về thực hiện thủ tục hành chính với người dùng: Số nội dung, gửi/ nhận thông báo với người dùng khác trong Hệ thống thực hiện thủ tục hành chính.

b) Trách nhiệm thực hiện:

- Ngân hàng thu các nhóm số đăng có trách nhiệm thực hiện nghiệp vụ số đăng “Tiếp nhận, xử lý và trả kết quả ghi quy tắc số đăng hành chính” theo chức năng, nhiệm vụ của giao.

- Ngân hàng thu Nhóm tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thực hiện nghiệp vụ số đăng “Trao đổi thông tin thực hiện thủ tục hành chính với khách hàng” và vị trí thực hiện thủ tục hành chính tại văn phòng hoặc văn phòng đại diện.

- Ngân hàng thu Nhóm hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính thực hiện nghiệp vụ số đăng “Trao đổi thông tin với thực hiện thủ tục hành chính với ngân hàng”.

4. Nghiệp vụ số đăng phân hệ Cơ sở dữ liệu ngân hàng

a) Nội dung số đăng:

- Thông tin ngân hàng: Thực hiện cập nhật các thông tin, số liệu của ngân hàng theo khuôn mẫu số đăng, kết quả vị trí xác lập quy định số đăng cho ngân hàng.

- Cập nhật tài khoản ngân hàng: Thực hiện gán nhãn (tài khoản) cho ngân hàng thông qua “Tên tài khoản ngân hàng” và “Mã tài khoản ngân hàng” xác định tính chính danh của ngân hàng trong Hệ thống thực hiện thủ tục hành chính.

Vị trí “Tên tài khoản ngân hàng” thực hiện theo quy tắc sau:

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

+ Ngân hàng thứ nhất trong Hệ thống thực hiện thủ tục hành chính có tên là: Ngân hàng Việt Nam – “Tên tài khoản ngân hàng” là: “nguyenvana”.

+ Ngân hàng thứ hai trong Hệ thống thực hiện thủ tục hành chính có tên là: Ngân hàng Việt Nam – “Tên tài khoản ngân hàng” là: “nguyenvana01”.

(Làm rõ: “Tên tài khoản ngân hàng” trong hệ thống chỉ báo mô tả cho văn phòng không trùng lặp, vì gán tên của quan, địa phương sau “Tên tài khoản ngân hàng” không có giá trị truy vấn, do vậy chỉ cần phân biệt tên theo số thứ tự kèm là , đây cũng là cách ngân hàng ngân hàng xác định trách nhiệm của mình khi tham gia trong một hệ thống chung của tất cả).

- Sửa đổi thông tin ngân hàng: Thực hiện cập nhật, bổ sung các thông tin, số liệu liên quan đến ngân hàng đã có các tài khoản trên đó. Vị trí sửa đổi thông tin ngân hàng bao gồm vị trí xác lập lại quy định ngân hàng (nếu có), xác lập lại “Mã tài khoản ngân hàng” nếu không làm thay đổi “Tên tài khoản ngân hàng”.

- Đóng tài khoản ngân hàng: Thực hiện xác lập trạng thái đóng số đăng với ngân hàng, không cho phép ngân hàng số đăng “Tên tài khoản ngân hàng” đã có phép mở và khai thác số đăng Hệ thống thực hiện thủ tục hành chính. Vị trí đóng tài khoản áp dụng cho các trường hợp sau:

+ Ngân hàng tạm thời không tham gia trong Hệ thống thực hiện thủ tục hành chính.

+ Ngân hàng có thay đổi vị trí vị trí làm và địa chỉ số đăng của các tài khoản mới

(“Tên tài khoản ngân hàng” mới và “Mật khẩu ngân hàng” mới) tham gia Hệ thống thanh toán trực tuyến hành chính với vai trò chính nhân viên, nhiệm vụ mới.

- Mở lại tài khoản ngân hàng: Thanh toán xác lập trình thái số đăng cho ngân hàng để bố trí tài khoản trực tiếp, cho phép ngân hàng số đăng “Tên tài khoản ngân hàng” để cấp trực tiếp truy cập và khai thác số đăng Hệ thống thanh toán trực tuyến hành chính.

- Xóa ngân hàng (và quy định số đăng): Thanh toán loại bỏ toàn bộ các thông tin, dữ liệu và các tài khoản liên quan ngân hàng trong Hệ thống thanh toán trực tuyến hành chính. Ngân hàng xóa trong trình hệ không còn tham gia trong Hệ thống thanh toán trực tuyến hành chính và các thông tin, cơ sở dữ liệu cá nhân ngân hàng, liên quan ngân hàng (nếu có trực tiếp) chuyển sang lưu trữ nội bộ theo quy định.

- Thanh toán kê thông tin, dữ liệu ngân hàng: Thanh toán tra cứu, tìm kiếm trên phân hệ Cơ sở dữ liệu ngân hàng theo các tiêu chí như số hoặc tùy biến lấy các thông tin, dữ liệu về ngân hàng như mặt phố cho công tác quản lý, báo cáo.

- Kết xuất thông tin, dữ liệu ngân hàng: Thanh toán chuyển nguồn thông tin, dữ liệu cá nhân ngân hàng các phần mềm khác hoặc phân hệ cơ sở dữ liệu khác thông qua các công cụ, phần mềm tích hợp sẵn theo nhu cầu số đăng.

b) Trách nhiệm thanh toán:

- Ngân hàng thu c Nhóm quản trị cấp 2 có trách nhiệm thanh toán nghiệp vụ số đăng: “Thông tin ngân hàng”, “Cấp tài khoản cho ngân hàng”, “Số thông tin ngân hàng”, “Bố trí tài khoản ngân hàng”, “Mở lại tài khoản ngân hàng”, “Xóa ngân hàng (và quy định số đăng)”, “Thanh toán kê thông tin, dữ liệu ngân hàng” và “Kết xuất thông tin, dữ liệu ngân hàng”.

- Ngân hàng thu c Nhóm các quản lý các cách hành chính, quản lý thanh toán trực tuyến hành chính các thành viên thanh toán nghiệp vụ số đăng “Thanh toán kê thông tin, dữ liệu ngân hàng” và “Kết xuất thông tin, dữ liệu ngân hàng” thu c phạm vi toàn thành phố công tác quản lý chuyên môn.

- Ngân hàng thu c Nhóm lãnh đạo, trưởng các cơ quan, địa phương; lãnh đạo, trưởng các phòng, ban thu c các cơ quan, địa phương có con dấu riêng thanh toán nghiệp vụ số đăng “Thanh toán kê thông tin, dữ liệu ngân hàng” thì nội vụ mình phải công tác quản lý, chỉ đạo, chỉ hành.

- Cán bộ phân trách các cách hành chính các cơ quan, địa phương các thành viên thanh toán nghiệp vụ số đăng “Thanh toán kê thông tin, dữ liệu ngân hàng” thì nội vụ mình phải công tác báo cáo, tham mưu.

- Ngân hàng trong các trình hệ cấp mới tài khoản hoặc mới tài khoản phải có trách nhiệm thay đổi “Mật khẩu ngân hàng” để bảo đảm an toàn trong việc truy cập và khai thác số đăng Hệ thống thanh toán trực tuyến hành chính.

5. Nghiệp vụ số đăng phân hệ Cơ sở dữ liệu thanh toán hành chính

a) Nội dung số đăng:

- Thông tin thanh toán hành chính: Thanh toán nhập các thông tin, số liệu liên

quan n th t c hành chính l u tr , công b trên C ng D ch v hành chính công tr c tuy n. Vi c c p nh t ph i b o m các n i dung c b n c a th t c hành chính nh : Mã th t c, tên th t c, l nh v c, n v , các c n c pháp lý, quy trình (bao g m không liên thông, liên thông, l y ý ki n), th i gian, m c , phí, l phí, hình th c giao tr k t qu ,...

Vi c t o m i th t c hành chính c th c hi n trong các tr ng h p sau:

+ Th t c hành chính c t o m i sau khi c c p có th m quy n phê duy t ban hành và có hi u l c thi hành.

+ Th t c hành chính c t o m i thay th cho th t c hành chính ã có mà c n thi t ph i s a i, b sung các n i dung c b n.

- S a thông tin th t c hành chính: Th c hi n c p nh t, b sung các thông tin, d li u liên quan n th t c hành chính nh m hi u ch nh các sai sót trong quá trình v n hành, s d ng th t c hành chính; vi c s a thông tin không làm thay i các n i dung c b n c a th t c hành chính.

Tr ng h p s a thông tin th t c hành chính có làm thay i các n i dung c b n c a th t c hành chính, ph i tuân th th c hi n các b c nh sau:

+ Th c hi n nghi p v s d ng “Khóa th t c hành chính” hi n hành theo quy nh t i Kho n này.

+ T o m i th t c hành chính khác theo nghi p v s d ng “T o m i th t c hành chính” c quy nh t i Kho n này thay th , trong ó b o m ch a ng các n i dung c n s a i, b sung.

- Khóa th t c hành chính: Th c hi n xác l p tr ng thái d ng ho t ng cho th t c hành chính và không công b th t c hành chính trên C ng D ch v hành chính công tr c tuy n. Vi c khóa th t c hành chính áp d ng i v i các tr ng h p sau:

+ Th t c hành chính h t hi u l c thi hành.

+ Th t c hành chính có nhu c u s a i các n i dung c b n và d ki n c thay th b ng th t c hành chính khác.

- Xóa th t c hành chính: Th c hi n xóa b toàn b các thông tin, d li u liên quan n th t c hành chính trong H th ng th c hi n th t c hành chính và các thông tin, s li u này ã c chuy n sang l u tr i n t theo quy nh.

- Th ng kê thông tin, d li u th t c hành chính: Th c hi n tra c u, tìm ki m trên phân h C s d li u th t c hành chính theo các tiêu chí nh s n ho c tùy bi n l y các thông tin, d li u v th t c hành chính ph c v cho công tác qu n lý, báo cáo.

- K t xu t thông tin, d li u th t c hành chính: Th c hi n chuy n ngu n thông tin, d li u v th t c hành chính n các ph n m m khác, các phân h c s d li u khác thông qua các công c , ph ng ti n c tích h p s n theo nhu c u s d ng.

b) Trách nhi m th c hi n:

- Ng i dùng thu c Nhóm qu n tr c p 2 có trách nhi m th c hi n nghi p v s d ng: “T o m i th t c hành chính”, “S a thông tin th t c hành chính”, “Khóa th t c hành chính”, “Xóa th t c hành chính”, “Th ng kê d li u th t c hành chính” và “K t xu t thông tin, d li u th t c hành chính”.

- Ng i dùng thu c Nhóm c quan qu n lý c i cách hành chính, qu n lý th c hi n th t c hành chính c a t nh th c hi n nghi p v s d ng “Th ng kê thông tin, d li u th t c hành chính” và “K t xu t thông tin, d li u th t c hành chính” thu c ph m vi toàn t nh ph c v công tác qu n lý chuyên môn.

- Ng i dùng thu c Nhóm lãnh o, th tr ng c a c quan, a ph ng; lãnh o, th tr ng các phòng, ban thu c các c quan, a ph ng có con d u riêng th c hi n nghi p v s d ng “Th ng kê thông tin, d li u th t c hành chính” t i n v mình ph c v công tác qu n lý, ch o, i u hành.

- Cán b ph trách c i cách hành chính c a c quan, a ph ng th c hi n nghi p v s d ng “Th ng kê thông tin, d li u th t c hành chính” t i n v mình ph c v công tác báo cáo, tham m u.

6. Nghi p v s d ng phân h C s d li u k t qu gi i quy t th t c hành chính

a) N i dung s d ng:

- Ki m tra, ki m soát vi c ti p nh n, x lý và tr k t qu gi i quy t h s th t c hành chính: Th c hi n tra c u, tìm ki m, x lý, ánh giá, t ng h p và báo cáo toàn b các thông tin, d li u liên quan n vi c ti p nh n, x lý và tr k t qu gi i quy t h s th t c hành chính t i các c quan, a ph ng.

- Th ng kê thông tin, d li u k t qu gi i quy t th t c hành chính: Th c hi n tra c u, tìm ki m trên phân h C s d li u k t qu gi i quy t th t c hành chính theo các tiêu chí nh s n ho c tùy bi n l y các thông tin, d li u v k t qu gi i quy t th t c hành chính ph c v cho công tác qu n lý, báo cáo ho c ng t i công khai (n u có).

- K t xu t thông tin, d li u k t qu gi i quy t th t c hành chính: Th c hi n chuy n ngu n thông tin, d li u v k t qu gi i quy t th t c hành chính n các ph n m m khác, các phân h c s d li u khác thông qua các công c , ph ng ti n c tích h p s n theo nhu c u s d ng.

- Vi c th ng kê ho c k t xu t thông tin, d li u v k t qu gi i quy t th t c hành chính c th c hi n t ng theo nh k ho c theo s can thi p c a ng i dùng (trong tr ng h p này ph i có s ch o c a c p có th m quy n).

b) Trách nhi m th c hi n:

- Ng i dùng thu c Nhóm c quan qu n lý c i cách hành chính, qu n lý th c hi n th t c hành chính c a t nh th c hi n nghi p v s d ng: “Ki m tra, ki m soát vi c ti p nh n, x lý và tr k t qu gi i quy t h s th t c hành chính”, “Th ng kê thông tin, d li u k t qu gi i quy t th t c hành chính” và “K t xu t thông tin, d li u k t qu gi i quy t th t c hành chính” thu c ph m vi toàn t nh ph c v công tác qu n lý chuyên môn.

- Ng i dùng thu c Nhóm lãnh o, th tr ng c a c quan, a ph ng; lãnh o, th tr ng các phòng, ban thu c các c quan, a ph ng có con d u riêng th c hi n nghi p v s d ng: “Ki m tra, ki m soát vi c ti p nh n, x lý và tr k t qu gi i quy t h s th t c hành chính” và “Th ng kê thông tin, d li u k t qu gi i quy t th t c hành chính” t i n v mình ph c v công tác qu n lý, ch o, i u hành.

- Cán b ph trách c i cách hành chính c a c quan, a ph ng c th c hi n nghi p v s d ng: “Ki m tra, ki m soát vi c ti p nh n, x lý và tr k t qu gi i quy t h s th t c hành chính” và “Th ng kê thông tin, d li u k t qu gi i quy t th t c hành chính” t i n v mình ph c v công tác báo cáo, tham m u.

7. Nghi p v s d ng phân h C s d li u khách hàng

a) N i dung s d ng:

- X lý thông tin, d li u b thi u ho c b trùng l p trong quá trình ng ký, c p tài kho n cho khách hàng (thi u ho c trùng s ch ng minh nhân dân/th c n c c/h chi u, trùng s i n tho i, trùng a ch e-mail): Th c hi n rà soát và thông báo n khách hàng v s thi u ho c s trùng l p v thông tin, d li u trong quá trình ng ký, c p tài kho n; ng th i ti p nh n thông tin và xác th c tính chính danh c a khách hàng (thông qua b n ch p hình nh gi y ch ng minh nhân dân/th c n c c/h chi u c a khách hàng c g i/ nh n qua e-mail). K t qu xác th c là c s g i thông báo h ng d n khách hàng th c hi n ng ký tài kho n úng quy nh, ho c th c hi n nghi p v s d ng “ óng tài kho n khách hàng” i v i tr ng h p khách hàng không chính danh.

- X lý thông tin, d li u có n i dung không phù h p theo quy nh v th c hi n th t c hành chính tr c tuy n trên C ng D ch v hành chính công tr c tuy n: Khi phát hi n các thông tin, d li u có n i dung không phù h p theo quy nh, th c hi n g i thông báo ngh khách hàng ch nh s a, b sung hoàn thi n nh ng thông tin, d li u phù h p v i quy nh (n i dung thông báo nêu rõ th i gian hoàn thành vi c ch nh s a, b sung). K t qu ch nh s a, b sung là c s ti p t c duy trì tài kho n khách hàng ho c “ óng tài kho n khách hàng”.

- óng tài kho n khách hàng: Xác th c tr ng thái d ng vi c truy c p, khai thác s d ng c a khách hàng trên C ng D ch v hành chính công tr c tuy n. Vi c “ óng tài kho n khách hàng” c áp d ng i v i các tr ng h p sau ây:

+ Khách hàng không chính danh (s d ng gi y ch ng minh nhân dân/th c n c c/h chi u c a ng i khác tham gia vào h th ng khi ch a c s y quy n).

+ Khách hàng cung c p nh ng thông tin, d li u có n i dung không phù h p theo quy nh, ã có thông báo ngh ch nh s a, b sung nh ng không th c hi n.

+ Thông tin, d li u c a khách hàng b xâm nh p trái phép do l , l t “Tên tài kho n khách hàng” và “M t kh u khách hàng”; tr ng h p này, ph i có s trao i thông tin v i khách hàng xác th c.

+ Khách hàng l i d ng tài kho n c a mình khai thác s d ng các thông tin, d li u không thu c ph m vi qu n lý ho c t n công trái phép vào H th ng th c

hiện thực hành chính.

- Mối liên hệ tài khoản khách hàng: Kích hoạt việc truy cập và khai thác số đông của khách hàng trên Công Dịch vụ hành chính công trực tuyến đã bố trí tài khoản trực tiếp. Việc “Mối liên hệ tài khoản khách hàng” cần đáp ứng với các yêu cầu sau đây:

+ Khách hàng đã hoàn thành việc đăng ký, bổ sung các thông tin, dữ liệu có nội dung không phù hợp; trong quá trình này, phải có sự trao đổi thông tin với khách hàng xác thực.

+ Các chức năng tình trạng xâm nhập, số đông trái phép thông tin, dữ liệu của khách hàng; cập nhật và gửi thông báo “Tên tài khoản khách hàng” mới và “Mã khách hàng” mới cho khách hàng.

- Thực 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 như số hộ tùy biến lấy các thông tin, dữ liệu của khách hàng, phục vụ cho công tác quản lý, kiểm tra, giám sát việc tham gia số đông Hệ thống thực hiện thực hành chính 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 đổi thông tin, dữ liệu khách hàng thành các định dạng khác, các phân hệ cơ sở dữ liệu khác thông qua các công cụ, phần mềm tích hợp sẵn theo nhu cầu quản lý. Việc kết xuất thông tin, dữ liệu khách hàng phải có sự trao đổi, thông tin của khách hàng (các yêu cầu phải rõ lý do, mục đích của việc kết xuất thông tin, dữ liệu khách hàng).

b) Trách nhiệm số đông:

- Người dùng thuộc Nhóm quản trị cấp 2 có trách nhiệm thực hiện các nghiệp vụ số đông trên phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng.

- Người dùng thuộc Nhóm chuyên viên quản lý các cách hành chính, quản lý thực hiện thực hành chính của thành phố thực hiện nghiệp vụ số đông “Thực kê thông tin, dữ liệu khách hàng” thuộc phạm vi toàn thành phố phục vụ công tác quản lý chuyên môn.

- Người dùng thuộc Nhóm lãnh đạo, chỉ đạo các quan, địa phương; lãnh đạo, chỉ đạo các phòng, ban thuộc các cơ quan, địa phương có con dấu riêng thực hiện nghiệp vụ số đông “Thực kê thông tin, dữ liệu khách hàng” tại đơn vị mình phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành.

- Cán bộ phụ trách các cách hành chính của cơ quan, địa phương thực hiện nghiệp vụ số đông “Thực kê thông tin, dữ liệu khách hàng” tại đơn vị mình phục vụ công tác báo cáo, tham mưu.

Điều 11. Yêu cầu quản lý, số đông thông tin, dữ liệu trong Hệ thống thực hiện thực hành chính

1. Việc quản lý, số đông thông tin, dữ liệu trong Hệ thống thực hiện thực hành chính phải tuân thủ Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước thành phố Khánh Hòa. Các nguồn thông tin, dữ liệu

trong H th ng th c hi n th t c hành chính ph i b o m s b o m t, s toàn v n, rõ ngu n g c, rõ m c ích s đ ng và rõ trách nhi m qu n lý, khai thác s đ ng.

2. Vi c g i/ nh n thông tin, d li u gi a các c quan, a ph ng; gi a c quan, a ph ng v i ng i dùng; gi a c quan, a ph ng v i khách hàng và gi a các ng i dùng tham gia trong H th ng th c hi n th t c hành chính c th c hi n qua các h th ng thông tin dùng chung c a t nh. i v i ng i dùng thu c Nhóm h tr th c hi n th t c hành chính c s đ ng thêm ch c n ng “chat tr c tuy n” và công c nh n tin trên fanpage g i/ nh n thông tin h tr ng i dùng và khách hàng.

3. Vi c làm thay i thông tin, d li u trong H th ng th c hi n th t c hành chính thông qua nghi p v qu n tr , nghi p v s đ ng ch c th c hi n khi có y các c n c xác minh:

- Theo H th ng pháp lý qu n lý, s đ ng H th ng th c hi n th t c hành chính.
- Theo các quy nh chuyên môn c a ngành Thông tin và Truy n thông.
- Theo trách nhi m c phân công và giao nhi m v c a c p có th m quy n.
- Theo nhu c u xu t và ã c c p có th m quy n phê duy t cho phép th c hi n.

Ch ng IV

TRÁCH NHI M QU N LÝ, S Đ NG

H TH NG TH C HI N TH T C HÀNH CHÍNH

i u 12. Trung tâm Công nghệ thông tin và D ch v hành chính công tr c tuy n

1. Ch trì qu n lý, s đ ng H th ng th c hi n th t c hành chính theo Quy ch này, bao g m:

a) B o m h t ng k thu t công nghệ thông tin ph c v H th ng th c hi n th t c hành chính, bao g m:

- H t ng k thu t công nghệ thông tin cài t các ph n m m, các phân h c s đ li u và thi t l p H th ng th c hi n th t c hành chính.
- H t ng k thu t công nghệ thông tin th c hi n nghi p v qu n tr , nghi p v s đ ng các ph n m m, các phân h c s đ li u.

b) B trí nhân s qu n lý, v n hành H th ng th c hi n th t c hành chính cho các v trí:

- Qu n lý, v n hành h t ng k thu t công nghệ thông tin ph c v H th ng th c hi n th t c hành chính.

- Th c hi n các nghi p v qu n tr , nghi p v s đ ng H th ng th c hi n th t c hành chính:

- + Các nhóm qu n tr : Nhóm qu n tr c p 1, Nhóm qu n tr c p 2.
- + Các nhóm s đ ng: Nhóm c quan qu n lý c i cách hành chính, qu n lý

th c hi n th t c hành chính c a t nh; Nhóm h tr th c hi n th t c hành chính; Nhóm biên t p C ng D ch v hành chính công tr c tuy n.

+ B ph n th c hi n công tác tài chính, k toán i v i ngu n thu phí, l phí th c hi n th t c hành chính.

c) xu t và t ch c c p nh t các thay i, b sung i v i c s d li u ban u c a H th ng th c hi n th t c hành chính sau khi c c p có th m quy n phê duy t.

d) Ch trì xây d ng, tham m u ban hành và tri n khai áp d ng các v n b n thu c H th ng pháp lý qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

) T ch c tri n khai các nghi p v qu n tr , nghi p v s d ng, cung c p d ch v h tr và i soát ngu n thu phí, l phí th c hi n th t c hành chính

- Nghi p v qu n tr H th ng th c hi n th t c hành chính.

- Nghi p v s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

- Ti p nh n và t ch c x lý, gi i quy t và tr l i các ý ki n, ph n ánh c a các c quan, a ph ng, ng i dùng và khách hàng. Các tr ng h p v t th m quy n, k p th i báo cáo lên c p trên và t ch c tri n khai ph ng án x lý, gi i quy t theo ch o c a c p có th m quy n.

- Th c hi n ki m tra, i soát ngu n thu phí, l phí th c hi n th t c hành chính.

e) Th c hi n các công tác th ng kê, báo cáo tình hình qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

g) nh k t ch c rà soát, ánh giá và xu t ph ng án nâng c p, c i ti n, m r ng ho t ng H th ng th c hi n th t c hành chính nh m nâng cao ch t l ng ph c v và áp ng nhu c u s d ng th c t .

h) Xây d ng, trình phê duy t và t ch c tri n khai K ho ch qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính hàng n m.

2. T ch c các l p ào t o, t p hu n b sung cho các c quan, a ph ng v nghi p v s d ng các ph n m m, các phân h c s d li u.

3. Th ng xuyên t p hu n, h tr cán b ph trách công ngh thông tin c a các c quan, a ph ng trong vi c th c thi công tác b o m an toàn, an ninh thông tin,

i u 13. Ban Biên t p C ng D ch v hành chính công tr c tuy n

1. B trí nhân s tham gia các v trí theo Quy t nh thành l p Ban Biên t p và tri n khai các nghi p v s d ng thu c ph m vi c a Nhóm biên t p C ng D ch v hành chính công tr c tuy n.

2. Xây d ng, tham m u ban hành và t ch c tri n khai áp d ng Quy ch ho t ng Ban Biên t p.

3. xu t ph ng án nâng c p, c i ti n, nâng cao ch t l ng cung c p, trao i thông tin trên C ng D ch v hành chính công tr c tuy n.

4. Ph i h p xây d ng và t ch c tri n khai K ho ch qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính hàng n m.

i u 14. S Thông tin và Truy n thông

1. Ch o, i u hành ho t ng qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính

a) Ki m tra, giám sát, ánh giá tình hình qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

b) Xem xét, t ch c x lý, gi i quy t các h n ch , v ng m c trong quá trình qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

c) Th m nh, phê duy t các thay i, b sung thông tin, d li u i v i c s d li u ban u c a H th ng th c hi n th t c hành chính.

d) Ch trì th m nh và trình phê duy t các v n b n thu c H th ng pháp lý qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

) Theo dõi ti n th c hi n K ho ch qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính hàng n m.

e) Th c hi n công tác t ng h p, báo cáo liên quan.

2. Th m nh và tham m u tri n khai ph ng án nâng c p, c i ti n, m r ng ho t ng H th ng th c hi n th t c hành chính

- Nâng c p h t ng k thu t công ngh thông tin ph c v H th ng th c hi n th t c hành chính.

- Nâng c p các ph n m m, các phân h c s d li u thu c H th ng th c hi n th t c hành chính.

3. H ng d n, h tr các c quan, a ph ng trong vi c u t , nâng c p h th ng m ng, h t ng k thu t công ngh thông tin ph c v t t vi c tri n khai nghi p v s d ng t i các n v .

4. T ch c th c hi n các nhi m v khác thu c ph m vi trách nhi m c a các c quan, a ph ng tham gia th c hi n th t c hành chính áp d ng theo Quy ch này.

i u 15. V n phòng y ban nhân dân t nh, S N i v

1. B trí nhân s tham gia và th c hi n các nghi p v s d ng thu c ph m vi c a Nhóm c quan qu n lý c i cách hành chính, qu n lý th c hi n th t c hành chính c a t nh.

2. Ph i h p th m nh, phê duy t các thay i, b sung thông tin, d li u cho ngu n c s d li u ban u c a H th ng th c hi n th t c hành chính.

3. Ph i h p th m nh và tham m u tri n khai ph ng án nâng c p, c i ti n, m r ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

4. T ch c th c hi n các nhi m v khác thu c ph m vi trách nhi m c a các c quan, a ph ng tham gia th c hi n th t c hành chính áp d ng theo Quy ch này.

đ i u 16. S Tài chính

1. Hàng n m th c hi n th m nh, cân i và xu t y ban nhân dân t nh xem xét, phê duy t ngu n kinh phí ph c v công tác qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

2. Ch trì, ph i h p v i các c quan liên quan xu t y ban nhân dân t nh xem xét, b trí kinh phí x lý các nhi m v c p bách, các tr ng h p phát sinh trong quá trình qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

3. T ch c th c hi n các nhi m v khác thu c ph m vi trách nhi m c a các c quan, a ph ng tham gia th c hi n th t c hành chính áp đ ng theo Quy ch này.

đ i u 17. Các c quan, a ph ng tham gia th c hi n th t c hành chính

1. B trí y h t ng k thu t ph c v cho vi c tri n khai các nghi p v s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

2. Quán tri t, ph bi n và ki m tra vi c áp đ ng các v n b n thu c H th ng pháp lý qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính t i n v .

3. Phê duy t danh m c ng i dùng tham gia và t ch c tri n khai các nghi p v s d ng thu c ph m vi th c hi n c a các nhóm s d ng theo ch c n ng, nhi m v c a n v (bao g m c vi c phê duy t các thay i, b sung liên quan n ng i dùng).

4. Rà soát, chu n hóa th t c hành chính c a n v , c a ngành thu c ph m vi qu n lý; tham m u ban hành và xu t c p nh t thay i, b sung th t c hành chính.

5. Ch ng góp ý, ph n ánh nh ng h n ch , v ng m c trong quá trình tri n khai nghi p v s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính t i n v cùng ph i h p x lý, kh c ph c; b o m ph c v k p th i cho khách hàng.

6. Ch u trách nhi m v n i dung thông tin do n v t o l p, cung c p, trao i, l u tr và x lý trên H th ng th c hi n th t c hành chính.

đ i u 18. Cán b , công ch c, viên ch c là ng i dùng

1. B o m ti p c n và th c hi n y các nghi p v qu n tr , nghi p v s d ng theo tài kho n và quy n s d ng c c p; tuân th áp đ ng các v n b n thu c H th ng pháp lý qu n lý, s d ng H th ng th c hi n th t c hành chính.

2. Khai thác, s d ng thông tin, d li u trên H th ng th c hi n th t c hành chính úng m c ích, úng quy n s d ng c c p; không c chuy n tài kho n và quy n s d ng, ho c s d ng tài kho n và quy n c a ng i khác truy c p H th ng th c hi n th t c hành chính.

3. Tuân th các bi n pháp b o m an toàn thông tin theo quy nh và theo h ng đ n c a cán b ph trách công ngh thông tin c a n v .

4. Trong quá trình th c hi n nghi p v qu n tr , nghi p v s d ng, n u g p khó kh n, v ng m c ho c có ý ki n góp ý, ph n ánh, ph i k p th i thông báo n cán b ph trách công ngh thông tin t i n v , ng th i g i n c quan qu n lý,

sử dụng Hình thức thi đấu thể thao hành chính thể thao.

5. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin do mình tạo lập, cung cấp, trao đổi, lưu trữ và xử lý trên Hình thức thi đấu thể thao hành chính.

6. Mời và tiếp xúc dùng Hình thức thi đấu các nghiệp vụ sử dụng liên quan khách hàng qua hình thức trực tiếp hoặc trực tuyến qua mạng Internet, ngoài việc thi đấu thi đấu Quy trình cung cấp, trao đổi và xác thực thông tin trong Hình thức thi đấu thể thao hành chính còn phải bao gồm 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.

- Chăm sóc trong việc liên lạc, tiếp nhận, trao đổi và cung cấp thông tin, dịch vụ cho khách hàng theo phạm vi thẩm quyền cho phép.

- Hỗ trợ, hướng dẫn kịp thời cho khách hàng khi tham gia thi đấu thể thao hành chính nhằm tạo sự thuận lợi công khai khuyến khích khách hàng trong việc thi đấu thể thao hành chính trực tuyến.

Điều 19. Thể thức, cá nhân là khách hàng

1. Tuân thủ Quy định về thi đấu thể thao hành chính trực tuyến của khách hàng trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến.

2. Thi đấu nghiệp vụ/nhận, trao đổi thông tin với các cơ quan, địa phương theo Quy trình cung cấp, trao đổi và xác thực thông tin trong Hình thức thi đấu thể thao hành chính.

3. Bảo quản, sử dụng tài khoản cá nhân cung cấp ứng dụng, ứng dụng quy định. Các trường hợp gặp sự cố, kịp thời thông báo các quan quản lý, sử dụng Hình thức thi đấu thể thao hành chính thể thao.

4. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin do mình tạo lập, cung cấp, trao đổi, lưu trữ và xử lý trên Hình thức thi đấu thể thao hành chính. Các trường hợp có ý kiến phản ánh nội dung hoạt động Hình thức thi đấu thể thao hành chính sẽ xử lý theo quy định hiện hành của pháp luật Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

Chương V THI ĐẤU THỂ THAO

Điều 20. Điều kiện thi đấu

1. Sử dụng thông tin và Truy cập thông tin, thể thức phân biệt và triển khai áp dụng Quy định này cho các cơ quan, địa phương trong tỉnh.

2. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở, Trưởng các cơ quan ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi đấu Quy định này.

3. Trong quá trình thi đấu Quy định, nếu có vấn đề vướng mắc phát sinh, các cơ quan, địa phương; các tổ chức, cá nhân có liên quan báo cáo về Sở Thông tin và Truy cập thông tin để kịp thời giải quyết, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

TM. Y BAN NHÂN DÂN