

Số: 1688/QĐ-UBND

Khánh Hoà, ngày 31 tháng 5 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu  
thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HOÀ**

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

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 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;

Căn cứ Quyết định số 3472/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Văn bản số 734/STTTT-CNTT ngày 26/4/2019,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

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

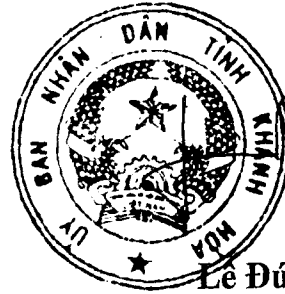


**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (t/h);
- Cục Kiểm soát TTHC (VPCP);
- Công TTĐT tỉnh, Cổng TTĐT CCHC tỉnh;
- Trung tâm CNTT&DVHCCTT tỉnh;
- Trung tâm Công báo;
- Lãnh đạo VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, LH, ĐL. 14

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Đức Vinh**

## **QUY CHẾ**

### **Quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1678/QĐ-UBND  
ngày 11/5/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)*

## **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định chi tiết hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là các phân hệ cơ sở dữ liệu) để thực hiện các nội dung có tính chất phối hợp trong nghiệp vụ quản trị và nghiệp vụ sử dụng quy định tại Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (ban hành theo Quyết định số 3472/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa). Cụ thể:

- a) Các phân hệ cơ sở dữ liệu phối hợp quản trị, bao gồm:
- Phân hệ Cơ sở dữ liệu người dùng.
  - Phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính.
  - Phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng.
  - Phân hệ Cơ sở dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- b) Các phân hệ cơ sở dữ liệu phối hợp cập nhật, bao gồm:
- Phân hệ Cơ sở dữ liệu người dùng.
  - Phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính.
  - Phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng.

2. Các nội dung không có tính chất phối hợp trong nghiệp vụ quản trị và nghiệp vụ sử dụng quy định tại Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa thì không áp dụng Quy chế này.

### **Điều 2. Phân công trách nhiệm**

Hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu được thực hiện thông qua quy trình phối hợp, bao gồm các bước (và các nhiệm vụ chi tiết) do các đơn vị liên quan chủ trì, phối hợp triển khai.

Các đơn vị liên quan được quy định trách nhiệm như sau:

1. Đơn vị chủ trì: Có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các đơn vị phối hợp để tổ chức triển khai hoàn thành các bước trong quy trình phối hợp. Đối với nhiệm vụ

phức tạp, cần có sự tham gia đầy đủ của các bên liên quan, đơn vị chủ trì lập và phổ biến kế hoạch triển khai nhiệm vụ để các đơn vị phối hợp biết và chủ động tham gia thực hiện.

2. Đơn vị phối hợp: Tổ chức thực hiện hoàn thành công việc phối hợp theo kế hoạch triển khai nhiệm vụ do đơn vị chủ trì ban hành; báo cáo kết quả thực hiện công việc phối hợp đến đơn vị chủ trì theo đúng tiến độ.

### **Điều 3. Nguyên tắc phối hợp**

1. Hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu được thực hiện theo sự chỉ đạo thống nhất của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân được ủy quyền tham gia trong hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu thực hiện theo các quy định tại Quy chế này.

3. Các nội dung liên quan đến hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu phải đúng thẩm quyền, đúng nghiệp vụ và sự hoạt động ổn định của hệ thống; bảo đảm nguyên tắc phân công trách nhiệm cụ thể, thời gian hoàn thành ở từng bước, từng nhiệm vụ trong quy trình phối hợp.

4. Việc phối hợp giữa các bên là đồng thuận; nếu còn có ý kiến khác nhau giữa các bên thì cần có sự trao đổi và đề xuất, xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên để thống nhất thực hiện.

5. Đơn vị chủ trì chịu trách nhiệm về kết quả và tiến độ thực hiện nhiệm vụ do mình chủ trì triển khai. Đơn vị phối hợp chịu trách nhiệm về phần kết quả công việc phối hợp do mình tham gia thực hiện.

6. Việc gửi/ nhận thông tin, dữ liệu trong hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu được thực hiện theo quy định tại Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

Thời hạn gửi/ nhận thông tin:

- Văn bản điện tử: Gửi ngay sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt.
- Văn bản giấy: Trong khoảng thời gian 0,5 ngày làm việc kể từ khi văn bản điện tử được gửi.

7. Thời gian trong hoạt động phối hợp được tính theo ngày làm việc; tính từ lúc đơn vị tiếp nhận văn bản, hồ sơ (văn bản điện tử hoặc văn bản giấy) cho đến khi hoàn thành việc phối hợp xử lý và có văn bản thông báo kết quả thực hiện (văn bản giấy hoặc văn bản điện tử).

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH PHỐI HỢP QUẢN TRỊ, CẬP NHẬT CÁC PHÂN HỆ CƠ SỞ DỮ LIỆU**

**Điều 4. Quy trình phối hợp quản trị các phân hệ cơ sở dữ liệu**

1. Các nghiệp vụ quản trị được phối hợp quản trị:

a) Quản lý, vận hành các phần mềm, các phân hệ cơ sở dữ liệu (cập nhật, chỉnh sửa thông tin hệ thống; chỉnh sửa chức năng, biểu mẫu; kết xuất, cung cấp thông tin, dữ liệu; cung cấp thông tin giám sát hoạt động của hệ thống; kết nối, trao đổi thông tin, dữ liệu giữa các phân hệ cơ sở dữ liệu,...).

b) 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.

c) Góp ý, 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.

d) 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 tỉnh Khánh Hòa.

## 2. Quy trình phối hợp quản trị:

| Bước thực hiện                                    | Đơn vị chủ trì và nội dung thực hiện   | Thời gian   |
|---|--|---|
| Bước 1: Lập hồ sơ đề xuất nội dung quản trị       | <p>Cơ quan, địa phương có nhu cầu thực hiện:</p> <p>a) Lập hồ sơ đề xuất nội dung quản trị theo các yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có đầy đủ các nội dung thông tin theo Mẫu số 1 đính kèm.</li> <li>- Có đầy đủ các căn cứ pháp lý, biểu mẫu, hồ sơ liên quan (nếu có).</li> </ul> <p>b) Chuyển hồ sơ đề xuất nội dung quản trị đến Sở Thông tin và Truyền thông thẩm định (văn bản điện tử hoặc văn bản giấy).</p> <p>c) Các trường hợp đơn giản, hỗ trợ về mặt kỹ thuật (như: chỉnh sửa các biểu mẫu, cung cấp thông tin giám sát hệ thống,...), cơ quan, địa phương chuyển hồ sơ đề xuất nội dung quản trị đến Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến để thẩm định và xử lý.</p> | Theo nhu cầu thực tế (hoặc theo thời gian do cấp có thẩm quyền yêu cầu) |
| Bước 2: Thẩm định hồ sơ đề xuất nội dung quản trị | <p>Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện:</p> <p>a) Thẩm định hồ sơ đề xuất nội dung quản trị theo các nội dung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sự phù hợp của nội dung quản trị theo các nghiệp vụ quản trị nêu tại Khoản 1, Điều này.</li> <li>- Sự đầy đủ về thông tin và thành phần nội dung của hồ sơ đề xuất.</li> </ul> <p>b) Thông báo kết quả thẩm định, xác định phương án xử lý và chuyển hồ sơ đề xuất nội dung quản trị đến Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến để xử lý (văn bản điện tử).</p>  | 02 ngày   |

| Bước thực hiện                 | Đơn vị chủ trì và nội dung thực hiện  | Thời gian |
|--------------------------------|---|-----------|
|                                | c) Các trường hợp đề xuất nội dung quản trị có tính chất phức tạp, ảnh hưởng đến hoạt động của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan, tổng hợp và thống nhất phương án đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét. |           |
| Bước 3: Xử lý nội dung đề xuất | Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến thực hiện:<br>a) Tổ chức xử lý nội dung đề xuất theo nghiệp vụ quản trị trên các phân hệ cơ sở dữ liệu.<br>b) Thông báo kết quả xử lý nội dung đề xuất đến Đơn vị đề xuất, Sở Thông tin và Truyền thông (văn bản điện tử).                  | 01 ngày   |

### **Điều 5. Quy trình phối hợp cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu**

#### 1. Quy trình phối hợp cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu người dùng

##### a) Các nghiệp vụ sử dụng thuộc nội dung phối hợp cập nhật:

- Tạo người dùng và cấp tài khoản cho người dùng.
- Sửa thông tin người dùng.
- Đóng tài khoản người dùng.
- Mở lại tài khoản người dùng.

##### b) Quy trình phối hợp cập nhật:

*b1) Cập nhật dữ liệu người dùng cho các sở, ban, ngành, cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố:*

Các sở, ban, ngành, cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tự tổ chức thực hiện việc cập nhật dữ liệu người dùng tại đơn vị mình vào phân hệ Cơ sở dữ liệu người dùng theo các nghiệp vụ sử dụng nêu tại Điểm a, Khoản này.

*b2) Cập nhật dữ liệu người dùng cho Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn:*

Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tổ chức thực hiện việc cập nhật dữ liệu người dùng cho UBND cấp xã trực thuộc. Quy trình phối hợp cập nhật như sau:

| Bước thực hiện  | Đơn vị chủ trì và nội dung thực hiện  | Thời gian  |
|---|---|--|
| Bước 1: Lập hồ sơ đề xuất cập nhật dữ liệu người dùng | UBND cấp xã có nhu cầu thực hiện:<br>a) Lập hồ sơ đề xuất cập nhật dữ liệu người dùng theo các yêu cầu:<br>- Có đầy đủ các nội dung thông tin theo Mẫu số | Theo nhu cầu thực tế (hoặc theo thời gian do cấp có thẩm |

| Bước thực hiện                           | Đơn vị chủ trì và nội dung thực hiện   | Thời gian      |
|--|--|----------------|
|  | 2 đính kèm.<br>- Có đầy đủ các căn cứ pháp lý, biểu mẫu, hồ sơ liên quan đính kèm.<br>b) Chuyển hồ sơ đề xuất cập nhật dữ liệu người dùng đến UBND cấp huyện để thẩm định và cập nhật (văn bản điện tử hoặc văn bản giấy).   | quyền yêu cầu) |
| Bước 2: Thẩm định và cập nhật người dùng | UBND cấp huyện thực hiện:<br>a) Thẩm định hồ sơ đề xuất cập nhật dữ liệu người dùng theo các nội dung:<br>- Sự phù hợp của dữ liệu cập nhật theo các nghiệp vụ sử dụng nêu tại Điểm a, Khoản này.<br>- Sự đầy đủ về căn cứ pháp lý, nội dung thông tin, tính hợp lý giữa các thành phần thông tin,...<br>b) Tổ chức thực hiện cập nhật dữ liệu người dùng vào phân hệ Cơ sở dữ liệu người dùng theo nghiệp vụ sử dụng.<br>c) Thông báo kết quả cập nhật dữ liệu người dùng đến địa phương đề xuất (văn bản điện tử). | 01 ngày        |

## 2. Quy trình phối hợp cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính

### a) Các nghiệp vụ sử dụng thuộc nội dung phối hợp cập nhật:

- Tạo mới thủ tục hành chính (thủ tục hành chính phát sinh mới).
- Sửa thông tin thủ tục hành chính (thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung, thay thế).

### b) Quy trình phối hợp cập nhật:

Các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng tờ trình, dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính/công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành theo quy định.

Các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, huyện, xã; gửi hồ sơ trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

Trên cơ sở thủ tục hành chính đã được công bố theo quy định, việc phối hợp cập nhật cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình sau:

| Bước thực hiện | Đơn vị chủ trì và nội dung thực hiện | Thời gian      |                |
|----------------|--------------------------------------|----------------|----------------|
|                |                                      | TTHC thực hiện | TTHC thực hiện |
|                |                                      |                |                |

|  |  | <b>cơ chế<br/>một cửa</b>  | <b>cơ chế<br/>một cửa<br/>liên<br/>thông</b>                                     |
|--|--|--|--|
| Bước 1: Lập hồ sơ đề xuất cập nhật thủ tục hành chính; cập nhật dữ liệu thủ tục hành chính   | <p>Cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thực hiện:</p> <p>a) Lập hồ sơ đề xuất cập nhật dữ liệu thủ tục hành chính theo yêu cầu như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có đầy đủ các nội dung thông tin theo Mẫu số 3 đính kèm;</li> <li>- Có đầy đủ các căn cứ pháp lý, biểu mẫu, hồ sơ liên quan của thủ tục hành chính đính kèm.</li> <li>- Bảng tổng hợp ý kiến của các cơ quan, địa phương có liên quan (nếu có).</li> </ul> <p>b) Thực hiện cập nhật dữ liệu thủ tục hành chính vào phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính (theo tài khoản và quyền được cấp).</p> <p>c) Gửi hồ sơ đề xuất cập nhật thủ tục hành chính đến Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến để kiểm tra, kích hoạt sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính (văn bản điện tử).</p>  | 02 ngày (kể từ thời điểm quy trình giải quyết thủ tục hành chính được phê duyệt) | 03 ngày (kể từ thời điểm quy trình giải quyết thủ tục hành chính được phê duyệt) |
| Bước 2: Kiểm tra, công bố thủ tục hành chính và kích hoạt sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính | <p>Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến thực hiện:</p> <p>a) Thực hiện đối chiếu, kiểm tra dữ liệu thủ tục hành chính do Cơ quan đề xuất đã cập nhật vào phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính đáp ứng các yêu cầu sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bảo đảm cho việc công bố, công khai thủ tục hành chính trên Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa theo quy định (tuân thủ các nội dung quy định về thủ tục hành chính trong Cơ sở dữ liệu quốc gia).</li> <li>- Có đầy đủ thông tin để phục vụ cho việc cung cấp, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến.</li> </ul> <p><i>* Trường hợp dữ liệu thủ tục hành chính trong phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính chưa đầy đủ, chính xác, tiến hành chỉnh sửa, bổ sung (hoặc phối hợp với Cơ quan đề xuất chỉnh sửa bổ sung) để phù</i></p> | 0,5 ngày   | 01 ngày  |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p><i>hợp với quy định.</i></p> <p>b) Công bố thủ tục hành chính trên Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa; kích hoạt sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính.</p> <p>c) Thông báo kết quả cập nhật dữ liệu thủ tục hành chính đến Cơ quan đề xuất, Sở Thông tin và Truyền thông (văn bản điện tử).</p> |  |  |
|--|--|--|--|

**Ghi chú:** Các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh cập nhật và chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của dữ liệu thủ tục hành chính đã được cập nhật vào phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính so với dữ liệu thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, Quyết định công bố thủ tục hành chính của bộ, cơ quan ngang bộ, Quyết định phê duyệt quy trình giải quyết thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính.

### 3. Quy trình phối hợp cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng

#### a) Các nghiệp vụ sử dụng thuộc nội dung phối hợp cập nhật:

- Xử lý thông tin, dữ liệu bị thiếu, sai lệch hoặc trùng lặp trong quá trình đăng ký, cấp tài khoản cho khách hàng.

- 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.

- Đóng tài khoản khách hàng.

- Mở lại tài khoản khách hàng.

#### b) Quy trình phối hợp cập nhật:

| Bước thực hiện  | Đơn vị chủ trì và nội dung thực hiện   | Thời gian            |
|---|--|----------------------|
| Bước 1: Lập hồ sơ đề xuất cập nhật dữ liệu khách hàng | <p>1. <i>Trường hợp khách hàng có nhu cầu đề xuất cập nhật, thực hiện như sau:</i></p> <p>a) Nhập và gửi nội dung đề xuất cập nhật dữ liệu khách hàng thông qua các công cụ, phương tiện cung cấp trên Cổng thông tin điện tử Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, theo các yêu cầu sau:</p> <p>- Cung cấp thông tin để xác định tính chính danh của khách hàng (thông qua các trường hợp: Tài khoản khách hàng; 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).</p> <p>- Nêu rõ nội dung đề xuất cập nhật dữ liệu khách</p> | Theo nhu cầu thực tế |

| Bước thực hiện  | Đơn vị chủ trì và nội dung thực hiện  | Thời gian   |
|---|---|---|
|   | <p>hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đính kèm các tài liệu, hồ sơ điện tử (nếu có).</li> </ul> <p>b) Hoặc lập hồ sơ đề xuất cập nhật dữ liệu khách hàng và gửi đến Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến (văn bản giấy). Hồ sơ đề xuất cập nhật dữ liệu khách hàng lập theo các yêu cầu sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có đầy đủ các nội dung thông tin theo Mẫu số 4 đính kèm.</li> <li>- Đính kèm các tài liệu, hồ sơ liên quan (nếu có).</li> </ul>  |   |
|   | <p>2. Trường hợp các cơ quan, địa phương phát hiện các sự cố về thông tin của khách hàng và đề xuất cập nhật, thực hiện như sau:</p> <p>a) Nhập và gửi nội dung đề xuất cập nhật dữ liệu khách hàng thông qua các công cụ, phương tiện cung cấp trên Cổng thông tin điện tử Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, theo các yêu cầu sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cung cấp thông tin để xác định tính chính danh của khách hàng (thông qua các trường hợp: Tài khoản khách hàng; 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).</li> <li>- Nêu rõ nội dung đề xuất cập nhật dữ liệu khách hàng.</li> <li>- Đính kèm các tài liệu, hồ sơ điện tử (nếu có).</li> </ul> <p>b) Hoặc lập hồ sơ đề xuất cập nhật dữ liệu khách hàng và gửi đến Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến (văn bản điện tử hoặc văn bản giấy). Hồ sơ đề xuất cập nhật dữ liệu khách hàng lập theo các yêu cầu sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có đầy đủ các nội dung thông tin theo Mẫu số 4 đính kèm.</li> <li>- Đính kèm các tài liệu, hồ sơ liên quan (nếu có).</li> </ul> | <p>Theo nhu cầu thực tế (hoặc theo thời gian do cấp có thẩm quyền yêu cầu)</p>              |
| <p>Bước 2: Thẩm định và cập nhật dữ liệu khách hàng</p> | <p>Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến thực hiện:</p> <p>a) Thẩm định đề xuất cập nhật dữ liệu khách hàng theo các nội dung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác định tính chính danh của khách hàng.</li> <li>- Sự đầy đủ về căn cứ pháp lý để thực hiện cập nhật</li> </ul>  | <p>02 giờ (sau khi tiếp nhận nội dung đề xuất cập nhật hoặc sau khi tiếp nhận các thông</p> |

| Bước thực hiện | Đơn vị chủ trì và nội dung thực hiện  | Thời gian   |
|----------------|---|---|
|                | <p>dữ liệu khách hàng; tính hợp lý giữa các thành phần thông tin,...).</p> <p>b) Tổ chức thực hiện cập nhật dữ liệu khách vào phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng (trong quá trình thực hiện có thể trao đổi thông tin với khách hàng để đáp ứng theo nghiệp vụ sử dụng).</p> <p>c) Thông báo kết quả cập nhật dữ liệu khách hàng đến đối tượng đề xuất nội dung cập nhật (văn bản điện tử hoặc văn bản giấy).</p> | <p>tin trao đổi từ phía khách hàng trong quá trình thực hiện)</p> |

### Chương III

## TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP QUẢN TRỊ, CẬP NHẬT CÁC PHÂN HỆ CƠ SỞ DỮ LIỆU

#### **Điều 6. Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

1. Tổ chức thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ được giao trong hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu.

2. Theo dõi, tổng hợp kết quả tình hình thực hiện hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu và đưa nội dung này vào báo cáo định kỳ của cơ quan.

3. Trong quá trình triển khai các nhiệm vụ hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu nếu gặp khó khăn, vướng mắc phải chủ động báo cáo đến cơ quan cấp trên để cùng phối hợp xử lý, tránh để công việc tồn đọng, kéo dài làm ảnh hưởng đến hoạt động của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến của tỉnh.

4. Hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, địa phương trong việc cập nhật dữ liệu người dùng, cập nhật dữ liệu thủ tục hành chính.

5. Bảo đảm cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính được công khai đúng quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

6. Thường xuyên tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ tại đơn vị để đáp ứng yêu cầu phối hợp, hỗ trợ trong hoạt động quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu.

#### **Điều 7. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Tổ chức thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ được giao trong hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu.

2. Chủ trì xem xét và tổ chức xử lý, giải quyết các hạn chế, vướng mắc trong hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu.

3. Kiểm tra, giám sát, đánh giá tình hình hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu; nghiên cứu, đề xuất các phương án, giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu.

#### **Điều 8. Cơ quan, địa phương tham gia thực hiện thủ tục hành chính**

1. Tổ chức thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ được giao trong hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu. Cụ thể:

a) Các nhiệm vụ chủ trì trong các bước thuộc quy trình phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu.

b) Các nhiệm vụ phối hợp trong các bước thuộc quy trình phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu do đơn vị chủ trì đề nghị.

2. Chủ động góp ý, phản ánh những hạn chế, vướng mắc trong trong hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu và cùng tham gia xử lý, khắc phục, bảo đảm hiệu quả hoạt động của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

3. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin do đơn vị tạo lập, cung cấp, trao đổi trong hoạt động phối hợp quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu.

#### **Điều 9. Tổ chức, cá nhân là khách hàng**

1. Thực hiện đầy đủ các nội dung trong hoạt động phối hợp cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng.

2. Tích cực phối hợp, đề xuất, góp ý nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động phối hợp cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng.

3. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin do mình tạo lập, cung cấp, trao đổi, trong hoạt động phối hợp cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng.

### **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

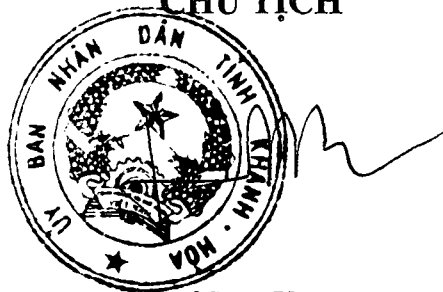
#### **Điều 10. Trách nhiệm thực hiện**

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, đơn vị, địa phương trong tỉnh. Đăng tải và công bố Quy chế này trên các Cổng thông tin điện tử thuộc tỉnh để tuyên truyền, phổ biến đến người dân, doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân là khách hàng.

2. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở, Thủ 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 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**

**Mẫu số 1**

(Ban hành tại Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2019  
của UBND tỉnh Khánh Hòa)

**HỒ SƠ ĐỀ XUẤT**

**Thực hiện quản trị các phân hệ cơ sở dữ liệu**

---

Kính gửi: .....

1. Tên cơ quan: .....

2. Đề xuất nội dung quản trị các phân hệ cơ sở dữ liệu (nêu rõ thực hiện nghiệp vụ quản trị gì, trên phân hệ cơ sở dữ liệu nào): .....

.....  
.....

3. Lý do đề xuất: .....

.....  
.....

4. Danh mục tài liệu, hồ sơ đính kèm (bao gồm cả hình ảnh để làm rõ): .....

.....  
.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**Thủ trưởng cơ quan**

**Mẫu số 2**

(Ban hành tại Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2019  
của UBND tỉnh Khánh Hòa)

**HỒ SƠ ĐỀ XUẤT**

**Thực hiện cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu người dùng**

Kính gửi: .....

1. Tên cơ quan: .....

2. Đề xuất nội dung cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu người dùng:

| Stt | Họ và tên | Phòng, ban, đơn vị | Chức vụ | Phạm vi xử lý<br>(tiếp nhận và trả kết quả/ xử lý nghiệp vụ chuyên môn/ ký duyệt hồ sơ) | Nghiệp vụ sử dụng<br>(theo các nghiệp vụ sử dụng) | Lý do đề xuất |
|-----|-----------|--------------------|---------|---|---|---------------|
|     |           |                    |         |   |   |               |
|     |           |                    |         |   |   |               |
|     |           |                    |         |   |   |               |
|     |           |                    |         |   |   |               |

3. Danh mục tài liệu, hồ sơ đính kèm (nếu có): .....

.....  
.....  
.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**Thủ trưởng cơ quan**

**Mẫu số 3**  
(Ban hành tại Quyết định số            QĐ-UBND ngày / /2019  
của UBND tỉnh Khánh Hòa)

**HỒ SƠ ĐỀ XUẤT**  
**Thực hiện cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính**

Kính gửi: .....

1. Tên cơ quan: .....
2. Đề xuất nội dung cập nhật: [Tên nghiệp vụ sử dụng].
3. Thông tin thủ tục hành chính

Bảng 1. Mô tả thông tin thủ tục hành chính

| Stt       | Nội dung  | Mô tả chi tiết                            | Ghi chú       |
|-----------|---|---|---------------|
| <b>I</b>  | <b>Thông tin chung</b>  |   | <b>CSDLQG</b> |
| 1         | Tên thủ tục   |   |               |
| 2         | Mã thủ tục  |   |               |
| 3         | Loại thủ tục  |   |               |
| 4         | Lĩnh vực  |   |               |
| 5         | Trình tự thực hiện  | <b>Lập theo Bảng 2</b>                    |               |
| 6         | Cách thức thực hiện   | Trực tiếp, trực tuyến, bưu chính công ích |               |
| 7         | Thành phần hồ sơ, số bộ hồ sơ   | <b>Lập theo Bảng 3</b>                    |               |
| 8         | Mẫu đơn, mẫu tờ khai  |   |               |
| 9         | Phí   |   |               |
| 10        | Lệ phí  |   |               |
| 11        | Thời hạn giải quyết   |   |               |
| 12        | Đối tượng thực hiện   |   |               |
| 13        | Cơ quan thực hiện   |   |               |
| 14        | Cơ quan có thẩm quyền quyết định  |   |               |
| 15        | Địa chỉ tiếp nhận hồ sơ   |   |               |
| 16        | Cơ quan được ủy quyền   |   |               |
| 17        | Cơ quan phối hợp  |   |               |
| 18        | Kết quả thực hiện   |   |               |
| 19        | Căn cứ pháp lý  | <b>Lập theo Bảng 4</b>                    |               |
| 20        | Yêu cầu hoặc điều kiện  |   |               |
| <b>II</b> | <b>Thông tin bổ sung</b>  |   |               |
| 1         | Thủ tục hành chính được thực hiện tiếp nhận, trả kết quả trực tuyến; Mức độ (2, 3, 4) |   |               |
| 2         | Thủ tục hành chính được thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công   |   |               |



| Stt | Nội dung   | Mô tả chi tiết | Ghi chú |
|-----|--|----------------|---------|
|     | ích (phân chia cụ thể để thuận tiện thống kê)                                      |                |         |
| 3   | Thanh toán trực tuyến  |                |         |
| 4   | Gửi tin nhắn SMS   |                |         |
| 5   | Thủ tục áp dụng cơ chế một cửa hoặc cơ chế một cửa liên thông                      |                |         |
| 6   | Thủ tục hành chính liên thông theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP |                |         |
| 7   | Thủ tục không áp dụng Một cửa  |                |         |

Bảng 2. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả

| Stt | Tên công việc                                    | Cơ quan thực hiện    | Địa chỉ cơ quan thực hiện | Thời gian (ngày) | Kết quả   |
|-----|--|----------------------|---------------------------|------------------|-----------|
| 1   | [Tiếp nhận, chuyển hồ sơ đến bộ phận chuyên môn] | [Bộ phận một cửa]    | ....                      | [0,5 ngày]       |           |
| 2   | [Thẩm định, trình lãnh đạo]                      | [Phòng chuyên môn]   | ....                      | [05 ngày]        |           |
| ... | Hoặc [Thẩm định, chuyển liên thông]....          | [Cơ quan liên thông] | ....                      | ....             | ....      |
| 3   | [Xem xét, ký duyệt]                              | [Lãnh đạo cơ quan]   | ....                      | [02 ngày]        |           |
| 4   | [Trả kết quả]                                    | [Bộ phận một cửa]    | ....                      | [0,5 ngày]       | [Văn bản] |

Bảng 3. Thành phần, số lượng hồ sơ

| Stt | Tên hồ sơ    | Bản chính | Bản sao | Bắt buộc |
|-----|--------------|-----------|---------|----------|
| 1   | [Văn bản 1]  | [01]      |         | [x]      |
| 2   | [Văn bản 2]  |           | [02]    | [x]      |
| 3   | [Tài liệu 1] |           | [01]    | [x]      |
| ... | .....        |           |         |          |

Bảng 4. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính

| Stt | Danh mục văn bản pháp lý của thủ tục hành chính | Ghi chú |
|-----|---|---------|
| 1   | [Văn bản 1]                                     |         |
| 2   | [Văn bản 2]                                     |         |
| 3   | [Văn bản 3]                                     |         |
| ... | .....   |         |

....., ngày ... tháng ... năm ...

**Thủ trưởng cơ quan**

**Mẫu số 4**

*(Ban hành tại Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2019  
của UBND tỉnh Khánh Hòa)*

**HỒ SƠ ĐỀ XUẤT**

**Thực hiện cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu khách hàng**

Kính gửi: .....

1. Tên cơ quan/khách hàng: .....

2. Tài khoản khách hàng ..... Số điện thoại: .....

3. Đề xuất nội dung cập nhật: [Tên nghiệp vụ sử dụng].....

.....  
.....

4. Lý do đề xuất nội dung cập nhật: .....

.....  
.....

5. Danh mục tài liệu, hồ sơ đính kèm (nếu có): .....

.....  
.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**Đại diện hợp pháp của đối tượng đề xuất**