

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Số: 2003 /QĐ-UBND

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

Đà Nẵng, ngày 08 tháng 6 năm 2021

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

#### **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính Phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 25 tháng 06 năm 2018;*

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

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 19 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ về việc quy định chi một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biên pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Quyết định số 17/2017/QĐ-UBND ngày 24 tháng 5 năm 2017 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc ban hành Quy định về tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng;*


*Căn cứ Quyết định 21/2016/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2016 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc ban hành Quy định chi tiết quy trình giải quyết khiếu nại của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng;*

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra thành phố Đà Nẵng tại Tờ trình số ~~226~~/TTr-TTTP ngày 30..tháng.3..năm 2021.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, sử dụng Phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, Giám đốc các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, phường, xã, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND thành phố và Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố;
- Các Hội, đoàn thể thành phố;
- Thường trực Thành ủy;
- Các Ban xây dựng Đảng trực thuộc Thành ủy;
- Các Ban xây dựng Đảng của Đảng bộ trực thuộc Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- Ban Pháp chế HĐND thành phố;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH & HĐND thành phố;
- Chủ tịch, các PCT.UBND thành phố;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc các sở, ban, ngành;
- Cổng Thông tin Điện tử thành phố;
- Lưu: VT, TTTP.

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Lê Trung Chính





## QUY CHẾ

**Quản lý, sử dụng Phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

(Kèm theo Quyết định số: ~~2023~~ 2021/QĐ-UBND  
ngày 08 tháng 6 năm 2021 của UBND thành phố Đà Nẵng)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định chi tiết việc quản lý, sử dụng Phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi tắt là Hệ thống CSDL), bao gồm: nguyên tắc và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân trong việc quản lý và sử dụng Hệ thống CSDL.

2. Việc quản lý, sử dụng Hệ thống CSDL để tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi tắt là đơn) trên địa bàn thành phố Đà Nẵng được thực hiện theo Quy chế này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Ủy ban MTTQ Việt Nam và các Hội, đoàn thể thành phố Đà Nẵng.
2. Các Ban xây dựng Đảng trực thuộc Thành ủy.
3. Các Ban xây dựng Đảng của Đảng bộ trực thuộc Thành ủy.
4. Thường trực HĐND thành phố.
5. Ban Pháp chế HĐND thành phố.
6. Văn phòng Đoàn ĐBQH & HĐND thành phố.
7. Cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Đà Nẵng, gồm có:
  - a) UBND thành phố Đà Nẵng;
  - b) Các sở, ban, ngành thuộc UBND thành phố Đà Nẵng;
  - c) UBND các quận, huyện;
  - d) UBND các phường, xã;
  - đ) Các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc UBND thành phố Đà Nẵng;

e) Các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc các sở, ban, ngành.

8. Người có thẩm quyền, trách nhiệm trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại xử lý, giao xác minh vụ việc và giải quyết đơn trong cơ quan, đơn vị theo Khoản 1,2,3,4,5,6 và 7 Điều này.

### **Điều 3. Một số quy định chuẩn thông tin**

1. Sử dụng với trình duyệt Google Chrome (phiên bản 64.0 trở lên), Mozilla Firefox (phiên bản 58.0 trở lên) để truy cập vào Hệ thống CSDL theo địa chỉ sau: <https://csdlthanhtra.danang.gov.vn>.

2. Sử dụng phông chữ: Các thông tin, dữ liệu dạng ký tự dùng trong Hệ thống CSDL phải sử dụng bộ mã ký tự chữ Việt theo tiêu chuẩn TCVN 6909 : 2001 và dùng bộ gõ chữ Việt Unicode.

3. Sử dụng định dạng .pdf để quét và lưu tệp tin đính kèm trên Hệ thống CSDL.

### **Điều 4. Các hành vi không được thực hiện**

1. Truy cập trái phép hoặc cản trở, phá hủy quá trình vận hành, duy trì ổn định, liên tục của Hệ thống CSDL.

2. Làm sai lệch, thay đổi, xóa hoặc hủy dữ liệu trái phép trong Hệ thống CSDL.

3. Cung cấp thông tin trái phép hoặc lợi dụng trong việc cung cấp thông tin từ Hệ thống CSDL để trục lợi.

4. Làm lộ tài khoản và mật khẩu truy cập vào Hệ thống CSDL.

5. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu giữa Hệ thống CSDL với các phần mềm khác có liên quan.

6. Mọi hành vi cài đặt các mã độc làm hư hỏng, đánh cắp dữ liệu của Hệ thống CSDL.

## **Chương II QUẢN LÝ, SỬ DỤNG HỆ THỐNG CSDL**

### **Điều 5. Nguyên tắc quản lý, sử dụng Hệ thống CSDL**

1. Việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất của các cơ quan, đơn vị phải cập nhật, xử lý trên Hệ thống CSDL này.

2. Tất cả các loại đơn khi được cơ quan, đơn vị tiếp nhận bất cứ từ nguồn nào đều phải được cập nhật, xử lý tập trung trên Hệ thống CSDL.

3. Hệ thống CSDL được quản lý, vận hành tập trung, thống nhất, được rà soát kiểm tra, đánh giá định kỳ để đảm bảo an toàn, bảo mật và hoạt động ổn định trong quá trình vận hành và sử dụng.

4. Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật.



5. Nội dung thông tin khi thực hiện cập nhật vào Hệ thống CSDL phải đảm bảo tính chính xác, đầy đủ các thông tin theo các biểu mẫu trên Hệ thống CSDL.

6. Đối với những văn bản ở chế độ mật theo quy định thì chỉ cập nhật tình trạng xử lý, không cập nhật nội dung văn bản, không đính kèm tệp văn bản vào Hệ thống CSDL.

7. Đối với đơn tố cáo, cơ quan, đơn vị, cá nhân sử dụng Hệ thống CSDL không được cập nhật thông tin của người tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo vào Hệ thống CSDL.

#### **Điều 6. Thông tin được cập nhật trên Hệ thống CSDL**

1. Thông tin về công tác tiếp công dân.
2. Thông tin về đơn.
3. Thông tin về kết quả của báo cáo thẩm tra xác minh đơn; báo cáo đề xuất giải quyết vụ việc.
4. Thông tin về nội dung và tiến độ giải quyết đơn.
5. Thông tin về kết quả giải quyết đơn của cơ quan có thẩm quyền.

Các thông tin trên được cập nhật theo vai trò phân quyền trên Hệ thống CSDL tương ứng với quy trình tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết đơn trên Hệ thống CSDL.

#### **Điều 7. Thời hạn xử lý và giải quyết đơn trên hệ thống CSDL**

1. Thời hạn xử lý và giải quyết đơn trên Hệ thống CSDL được xây dựng dựa trên các văn bản quy phạm pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết đơn hiện hành.

2. Thời hạn xử lý và giải quyết đơn được hiển thị tại các bước thực hiện của đơn vị trên Hệ thống CSDL. Cơ quan, đơn vị, cá nhân phải cập nhật kết quả xử lý và giải quyết chậm nhất trong ngày hết hạn, sau ngày hết hạn sẽ bị tính là trễ hạn.

#### **Điều 8. Tài khoản quản lý, sử dụng Hệ thống CSDL**

1. Tài khoản sử dụng Hệ thống CSDL là tài khoản thư điện tử công vụ định dạng xxx@danang.gov.vn đã được tích hợp đăng nhập một lần, được phân quyền quản lý, khai thác, sử dụng Hệ thống CSDL được trong các trường hợp sau:

- a) Bộ phận quản trị Hệ thống CSDL.
- b) Cá nhân, tổ chức có chức năng thực hiện nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết đơn tại các cơ quan, đơn vị được quy định tại Điều 2 Quy chế này.
- c) Có văn bản của cơ quan có liên quan đề nghị cấp tài khoản cho cơ quan mình thực hiện việc tra cứu thông tin trong Hệ thống CSDL.

2. Cá nhân, tổ chức được cấp tài khoản quản lý, khai thác, sử dụng Hệ thống CSDL có trách nhiệm quản lý, bảo mật tài khoản được cấp và chịu trách nhiệm về mọi tác động của tài khoản được cấp đối với Hệ thống CSDL.



### 3. Khóa tài khoản truy cập Hệ thống CSDL

Tài khoản của cá nhân, tổ chức quản lý, sử dụng Hệ thống CSDL bị khóa quyền truy cập Hệ thống CSDL trong các trường hợp sau đây:

a) Có quyết định điều động, biệt phái, luân chuyển, thôi việc, nghỉ hưu đối với cá nhân được phân công có liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết đơn tại các đơn vị.

b) Có quyết định của cơ quan có thẩm quyền về việc giải thể, chuyển đổi, chấm dứt hoạt động, sáp nhập, hợp nhất đối với các cơ quan, đơn vị có chức năng tiếp công dân, giải quyết đơn.

c) Có văn bản của cơ quan, đơn vị đề nghị khóa tài khoản đã phân cho cá nhân, tổ chức tại cơ quan, đơn vị mình, sau khi không còn thực hiện nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết đơn theo quy định.

d) Có văn bản của cơ quan có thẩm quyền đề nghị khóa quyền truy các tài khoản đã cấp cho tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ tra cứu thông tin trong Hệ thống CSDL.

### **Điều 9. Chuyển đổi dữ liệu, tìm kiếm, tra cứu thông tin, báo cáo về việc xử lý và giải quyết đơn**

1. Tất cả các hồ sơ (văn bản giấy hoặc văn bản điện tử của chương trình quản lý khác) còn hiệu lực hoặc trong hạn lưu trữ theo quy định của pháp luật có liên quan đến quá trình tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết đơn tại cơ quan, đơn vị phải được chuyển đổi và cập nhật qua Hệ thống CSDL.

2. Cán bộ, công chức, viên chức tham gia vào Hệ thống CSDL có quyền tra cứu, tìm kiếm thông tin trên hệ thống để phục vụ công việc theo nhiệm vụ quyền hạn được giao.

3. Cán bộ, công chức, viên chức sử dụng chức năng “Tổng hợp báo cáo” để tạo lập các báo cáo, tổng hợp về kết quả xử lý, giải quyết đơn theo yêu cầu của lãnh đạo.

4. Dữ liệu kết xuất thống kê báo cáo phục vụ việc chỉ đạo của Thường trực Thành ủy, HĐND thành phố, UBND thành phố và UBND cấp huyện được thiết kế theo tiêu chuẩn quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10 tháng 3 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ và được dùng chung trên toàn thành phố. Trong quá trình sử dụng và phát sinh các mẫu mới, đơn vị gửi văn bản về Thanh tra thành phố để cập nhật mẫu mới.

### **Điều 10. Quy định về vận hành, bảo dưỡng và xử lý sự cố**

1. Cơ quan vận hành, khai thác và bảo dưỡng Hệ thống CSDL chịu trách nhiệm về quản trị và kiểm soát hoạt động Hệ thống CSDL.

2. Các nội dung vận hành, quản trị và kiểm soát hoạt động Hệ thống CSDL bao gồm:

a) Bảo đảm các yêu cầu về dung lượng, tốc độ, chất lượng dịch vụ của Hệ thống CSDL.



- b) Quản trị và kiểm soát tập trung.
- c) Ghi nhật ký hoạt động hàng ngày và lập báo cáo đánh giá tổng thể của hệ thống đột xuất hoặc định kỳ 01 tháng/lần cho Thanh tra thành phố.
- d) Trực tiếp tổ chức thực hiện bảo dưỡng và xử lý sự cố.
- đ) Hệ thống CSDL phải được bảo dưỡng định kỳ tối thiểu 03 tháng/lần để đảm bảo hoạt động ổn định và an toàn.
- e) Việc thực hiện bảo dưỡng không được làm gián đoạn và ảnh hưởng đến việc thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị sử dụng Hệ thống CSDL.
- g) Quá trình bảo dưỡng phải thực hiện theo đúng kịch bản, quy trình và ghi nhật ký về tình trạng hoạt động trước và sau khi bảo trì.
- h) Cơ quan vận hành, khai thác và bảo dưỡng xây dựng kế hoạch, phương án bảo trì, báo cáo Thanh tra thành phố phê duyệt và triển khai thực hiện.

### **Chương III** **TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ, SỬ DỤNG HỆ THỐNG CSDL**

#### **Điều 11. Trách nhiệm Thanh tra thành phố**

1. Trực tiếp thực hiện việc quản lý, sử dụng Hệ thống CSDL theo quy định của Quy chế này và các văn bản pháp luật có liên quan.
2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông quản lý hệ thống máy chủ (bao gồm dung lượng lưu trữ dữ liệu) trên môi trường mạng Internet để phục vụ vận hành Hệ thống CSDL.
3. Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị cập nhật dữ liệu lên Hệ thống CSDL chính xác, đầy đủ, kịp thời.
4. Thực hiện báo cáo hiện trạng và tình hình hoạt động của Hệ thống CSDL về UBND thành phố mỗi quý 01 lần. Thông qua chức năng Kiểm tra theo dõi đơn đốc trên Hệ thống CSDL, hàng tháng báo cáo các đơn vị có tỷ lệ xử lý đơn và giải quyết đơn trễ hạn; các cơ quan, đơn vị không cập nhật thường xuyên, đầy đủ vào Hệ thống CSDL về UBND thành phố để có biện pháp đơn đốc, nhắc nhở và xử lý kỷ cương hành chính theo quy định.
5. Phối hợp với các cơ quan khối Đảng của thành phố, HĐND thành phố và các cơ quan khác thống nhất phương án sử dụng Hệ thống CSDL để kết nối, đồng bộ dữ liệu nhằm quản lý, theo dõi việc xử lý, giải quyết đơn của cá nhân, tổ chức có hiệu quả.
6. Định kỳ hàng năm xây dựng và thực hiện kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức của các đơn vị khai thác sử dụng Hệ thống CSDL.
7. Căn cứ kế hoạch hàng năm lập dự toán kinh phí cho việc quản lý, xây dựng và duy trì Hệ thống CSDL trình UBND thành phố phê duyệt.
8. Kiểm tra, theo dõi và kịp thời điều chỉnh cập nhật sự thay đổi nhân sự của các đơn vị, các quy trình và thời gian xử lý trên Hệ thống CSDL theo đúng quy



định tại các văn bản quy phạm pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết đơn hiện hành.

### **Điều 12. Trách nhiệm Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật về công nghệ thông tin để Hệ thống CSDL hoạt động bình thường.

2. Chỉ đạo các đơn vị có liên quan trực thuộc Sở phối hợp với Thanh tra thành phố để quản lý, vận hành, bảo dưỡng Hệ thống CSDL theo yêu cầu.

3. Thông báo và phối hợp Thanh tra thành phố khắc phục sự cố liên quan đến hạ tầng kỹ thuật khiến Hệ thống CSDL ngưng hoạt động.

4. Phối hợp, cung cấp thông tin liên quan đến hạ tầng kỹ thuật để Thanh tra thành phố thực hiện việc nâng cấp, cập nhật, bảo trì, sao lưu dữ liệu cho Hệ thống CSDL khi có yêu cầu.

5. Cử ít nhất 01 cán bộ kỹ thuật làm đầu mối liên hệ và phối hợp xử lý, khắc phục sự cố liên quan đến hạ tầng kỹ thuật khi cần thiết.

### **Điều 13. Trách nhiệm Sở Tài Chính**

Trên cơ sở đề xuất của Thanh tra thành phố về kinh phí duy trì hoạt động và vận hành Hệ thống CSDL, hàng năm, Sở Tài chính tổng hợp, phân bổ kinh phí trình UBND thành phố phê duyệt.

### **Điều 14. Trách nhiệm Sở Nội vụ**

Tham mưu UBND thành phố bổ sung tiêu chí sử dụng Hệ thống CSDL để làm tiêu chí đánh giá công tác cải cách hành chính và công tác đánh giá, bình xét thi đua đối với các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Đà Nẵng.

### **Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân sử dụng Hệ thống CSDL trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

1. Trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị sử dụng Hệ thống CSDL trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

a) Chỉ đạo, phân công bộ phận chịu trách nhiệm quản lý và vận hành cập nhật thông tin vào Hệ thống CSDL. Theo dõi, đôn đốc việc sử dụng Hệ thống CSDL có hiệu quả.

b) Kiểm tra Hệ thống CSDL hàng ngày để nhận biết thông tin về tiến độ xử lý và giải quyết đơn của cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý, kịp thời đôn đốc xử lý các trường hợp tồn đọng, trễ hạn.

c) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có thể ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan để thực hiện: Phân công xử lý hồ sơ; giám sát việc xử lý; tiến độ xử lý của cán bộ, công chức, viên chức được giao thụ lý hồ sơ trong cơ quan, đơn vị.

2. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản đăng nhập vào hệ thống:



- a) Bảo vệ tài khoản và mật khẩu sử dụng Hệ thống CSDL.
- b) Quản lý và lưu trữ các văn bản của cá nhân.
- c) Chịu trách nhiệm về xử lý văn bản, nội dung thông tin cập nhật lên Hệ thống CSDL.
- d) Cập nhật đầy đủ, kịp thời các đơn, hồ sơ giải quyết đơn, văn bản giao nhiệm vụ, công việc vào Hệ thống CSDL.
- đ) Không truy nhập vào tài khoản của người khác và không cung cấp tài khoản của mình cho người khác để cập nhật văn bản, xử lý văn bản, sử dụng các thiết bị truy cập Hệ thống CSDL phải đảm bảo an toàn theo Điều 8 Quyết định số 4159/QĐ-UBND ngày 14/9/2018 của UBND thành phố về ban hành Quy chế đảm bảo an toàn thông tin trong lĩnh vực ứng dụng CNTT trên địa bàn thành phố.
- e) Khi gặp sự cố phải thông báo cho người phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị quản lý để hướng dẫn và xử lý kịp thời.
- g) Khi có sự thay đổi về chức năng, nhiệm vụ, luân chuyển công tác thì cán bộ, công chức, viên chức đã được cấp tài khoản đăng nhập vào Hệ thống CSDL phải có trách nhiệm bàn giao lại công việc và tài khoản cho cơ quan chủ quản trước khi thay đổi vị trí công việc và tuân thủ các quy định về bảo toàn, bảo mật thông tin.

3. Các cơ quan, đơn vị phải đảm bảo số liệu được xuất từ Mục “Tổng hợp báo cáo” trên Hệ thống CSDL trùng khớp đối với các số liệu được cập nhật vào các báo cáo định kỳ theo quy định về tiếp công dân, giải quyết đơn định kỳ gửi về Thanh tra Thành phố.

4. Các cơ quan, đơn vị phải đảm bảo các máy tính sử dụng Hệ thống CSDL được cài đặt phần mềm phòng chống virus máy tính và mã độc, định kỳ cập nhật phiên bản, các bản vá lỗi hồng bảo mật tối thiểu 03 tháng/lần.

#### **Điều 16. Trách nhiệm của các cá nhân liên quan khác**

1. Chuyên viên phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị được quyền truy cập vào tài khoản của đơn vị trên Hệ thống CSDL để hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật cho cán bộ, công chức, viên chức tại đơn vị sử dụng Hệ thống CSDL; phối hợp với Thanh tra thành phố thường xuyên rà soát, cập nhật các tính năng của Hệ thống CSDL qua mạng nhằm bảo đảm:

- a) Chỉnh sửa các chức năng chưa đáp ứng để hoàn thiện hệ thống.
- b) Chỉnh sửa các lỗi phát sinh của hệ thống.

2. Chuyên viên phụ trách công nghệ thông tin phải báo cáo lãnh đạo cơ quan và thông báo ngay cho Thanh tra thành phố khi phát hiện lỗi do Hệ thống CSDL.

#### **Điều 17. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị quản lý, vận hành và bảo dưỡng**

1. Tổ chức thực hiện các biện pháp bảo đảm Hệ thống CSDL đáp ứng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về an toàn thông tin.



2. Triển khai các giải pháp và hệ thống thiết bị dự phòng để bảo đảm cơ sở hạ tầng cho Hệ thống CSDL liên tục và an toàn.

3. Triển khai các giải pháp, biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng, lợi dụng mạng lưới, thiết bị, các công cụ phần cứng, phần mềm để cản trở, gây nhiễu, gây rối loạn, làm hư hỏng, hủy hoại hoạt động của Hệ thống CSDL.

4. Thường xuyên kiểm tra đánh giá về mức độ bảo vệ an toàn mạng và thông tin trên mạng, tiến hành những biện pháp phòng tránh, khắc phục kịp thời.

5. Báo cáo ngay Thanh tra thành phố để nhận chỉ đạo, hỗ trợ kịp thời trong trường hợp xảy ra sự cố để kịp thời xử lý.

## **Chương IV** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 18. Khen thưởng, kỷ luật**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này: Tổ chức, cá nhân có thành tích được cấp có thẩm quyền xem xét, khen thưởng; tổ chức, cá nhân vi phạm, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật.

### **Điều 19. Kinh phí hoạt động**

Kinh phí duy trì hoạt động và phát triển Hệ thống CSDL do ngân sách thành phố đảm bảo và được bố trí trong dự toán hàng năm của Thanh tra thành phố để thực hiện các nội dung:

1. Kinh phí tập huấn cho các sở, Ban, ngành, địa phương;
2. Kinh phí bảo trì, bảo dưỡng hệ thống Hệ thống CSDL;
3. Chi phí vận hành hệ thống theo quy định;
4. Chi phí khen thưởng.

### **Điều 20. Điều khoản thi hành**

1. Chánh Văn phòng UBND thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, Giám đốc các sở, Ban, ngành, Chủ tịch UBND quận, huyện, phường, xã, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc UBND thành phố trực tiếp chỉ đạo thực hiện và chỉ đạo các tổ chức, cá nhân có liên quan thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện đúng Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị và cá nhân tham gia vận hành Hệ thống CSDL kịp thời báo cáo, đề xuất về Thanh tra thành phố để tổng hợp trình UBND thành phố xem xét, điều chỉnh cho phù hợp. 