

Số: **53** /2016/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày **12** tháng **8** năm 2016

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành Hệ thống trang thông tin điều hành  
tác nghiệp đa cấp, liên thông trong các cơ quan hành chính nhà nước  
trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

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

*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 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ quy định về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 231/TTr-VPUB ngày 22 tháng 7 năm 2016.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành Hệ thống trang thông tin điều hành tác nghiệp đa cấp, liên thông trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 25 tháng 8 năm 2016.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế và Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm tra Văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- VP: CVP, các PCVP và các CV;
- Phòng XD và kiểm tra VBQPPL (Sở Tư pháp);
- Báo TTH;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, DL.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT, CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Phan Ngọc Thọ**

## QUY CHẾ

### Quản lý, vận hành Hệ thống trang thông tin điều hành tác nghiệp đa cấp, liên thông trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

(Ban hành kèm theo Quyết định số: **53** /2016/QĐ-UBND ngày **12** /8 /2016  
của Ủy ban nhân dân tỉnh)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

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

##### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định chế độ cập nhật, sử dụng thông tin, quản lý, vận hành và duy trì hoạt động của Hệ thống trang thông tin điều hành tác nghiệp đa cấp, liên thông (cấp Tỉnh - cấp Sở/Huyện - cấp Phòng, ban/Xã, phường - cá nhân) trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

##### 2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này áp dụng đối với tất cả các cá nhân, đơn vị, tổ chức tham gia quản lý, duy trì hoạt động của Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp đa cấp, liên thông (cấp Tỉnh - cấp Sở/Huyện - cấp Phòng, ban/Xã, phường - cá nhân) trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế (sau đây viết tắt là: Hệ thống TTTĐHTN), gồm:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các phòng, ban, đơn vị trực thuộc cơ quan chuyên môn;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế và các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

b) Khuyến khích các cơ quan, tổ chức khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy chế này.

#### Điều 2. Hệ thống trang thông tin điều hành tác nghiệp

1. Hệ thống TTTĐHTN là hệ thống cung cấp thông tin và công cụ phục vụ hoạt động chỉ đạo, điều hành, tác nghiệp của chính quyền các cấp, của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; là Văn phòng điện tử, bàn làm việc điện tử của cán bộ, công chức, viên chức.

2. Hệ thống TTTĐHTN vận hành trong mạng tin học diện rộng tỉnh (WAN) được kết nối xuyên suốt từ cấp Tỉnh - cấp Sở/Huyện - cấp Phòng, ban/Xã, phường - cá nhân; Thông tin được tích hợp chia sẻ liên thông từ cấp dưới lên cấp trên, từ cấp trên xuống cấp dưới và cùng cấp.

3. Các phần mềm dùng chung của tỉnh và các phần mềm ứng dụng khác phục vụ chỉ đạo, điều hành của các cấp được tích hợp, liên kết trên Hệ thống TTTĐHTN.

4. Tên miền truy cập Trang thông tin điều hành tác nghiệp của các cơ quan, đơn vị là: *tencoquan(viết tắt).thuathienhue.egov.vn*

Ví dụ: Tên miền truy cập Trang thông tin điều hành tác nghiệp của Sở Kế hoạch và Đầu tư là: *skhdt.thuathienhue.egov.vn*

### **Điều 3. Khai thác, sử dụng thông tin trên Hệ thống TTTĐHTN**

1. Thông tin đăng tải trên Hệ thống TTTĐHTN là thông tin chính thức của các cơ quan quản lý nhà nước trên môi trường mạng.

2. Văn bản đăng tải trên Hệ thống TTTĐHTN là văn bản chính thức, có giá trị như văn bản gốc. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa văn bản đăng tải trên Hệ thống TTTĐHTN và văn bản gốc thì sử dụng văn bản gốc làm căn cứ chính thức.

3. Nghiêm cấm cung cấp, chia sẻ thông tin thuộc Danh mục bí mật nhà nước.

4. Các cơ quan, đơn vị được quyền khai thác, sử dụng thông tin trên Hệ thống TTTĐHTN để phục vụ việc thực hiện nhiệm vụ chính trị của đơn vị.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ ĐIỀU HÀNH, XỬ LÝ CÔNG VIỆC TRÊN HỆ THỐNG TRANG THÔNG TIN ĐIỀU HÀNH TÁC NGHIỆP**

#### **Điều 4. Cung cấp thông tin**

1. Các cơ quan hành chính nhà nước chịu trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin trên Trang thông tin điều hành tác nghiệp. Thông tin cung cấp trên Trang thông tin điều hành tác nghiệp phải đúng với quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước; phục vụ kịp thời trong công tác quản lý của cơ quan và nhu cầu khai thác thông tin của các tổ chức, cá nhân và phải tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

2. Thông tin do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp trên Trang thông tin điều hành tác nghiệp của đơn vị gồm:

- a) Thông tin giới thiệu chung về đơn vị;
- b) Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO của đơn vị;
- c) Dữ liệu về Tổ chức, hành chính, điện thoại, email của đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức trong đơn vị;
- d) Dữ liệu về Ban Chỉ đạo, Ban Điều hành, Tổ chức tư vấn của tỉnh do đơn vị là cơ quan thường trực;
- đ) Dữ liệu về Ban Chỉ đạo, Ban Điều hành, Tổ chức tư vấn của đơn vị;
- e) Dữ liệu về bài viết, bài phát biểu của lãnh đạo tỉnh, lãnh đạo đơn vị;
- g) Dữ liệu về văn bản pháp luật của Trung ương, của Tỉnh;
- h) Dữ liệu về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến của đơn vị;

- i) Dữ liệu kinh tế xã hội;
- k) Thông tin hoạt động của đơn vị.

#### **Điều 5. Điều hành, xử lý công việc**

Các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức thực hiện điều hành, xử lý công việc trực tiếp trên trang thông tin điều hành tác nghiệp những nội dung sau:

- Theo dõi, xử lý "Sự việc báo nêu";
- Theo dõi, xử lý "Ý kiến cử tri";
- Theo dõi, xử lý Dân hỏi, cơ quan chức năng trả lời;
- Xử lý công việc tại các phần mềm dùng chung và các phần mềm ứng dụng khác được liên kết, tích hợp trên trang thông tin điều hành tác nghiệp của đơn vị;
- Báo cáo, chương trình công tác định kỳ (tuần/tháng/quý/năm) và đột xuất của cá nhân, đơn vị;
- Ngoài ra theo nhu cầu và chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh, chức năng điều hành tác nghiệp sẽ được mở rộng để phục vụ chỉ đạo, điều hành của các cơ quan hành chính nhà nước.

#### **Điều 6. Quy định về trình tự, trách nhiệm cung cấp thông tin trên Hệ thống TTTĐHTN**

1. Thông tin giới thiệu chung về đơn vị; Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO của đơn vị; do các đơn vị biên tập và cập nhật vào chuyên mục.

2. Chuyên mục "Tin tức sự kiện trong tỉnh" và "Tin điều hành của UBND tỉnh": Thông tin trong chuyên mục "Tin tức sự kiện" và "Tin điều hành của UBND tỉnh" sẽ do Ban biên tập Cổng thông tin điện tử Thừa Thiên Huế biên tập, cập nhật và chia sẻ về cho các đơn vị.

3. Chuyên mục "Hoạt động sở/ngành/địa phương": Thông tin trong chuyên mục "Hoạt động sở/ngành/địa phương" do các đơn vị biên tập những tin liên quan đến hoạt động của đơn vị mình và cập nhật vào chuyên mục. Tin bài hoạt động do các đơn vị cập nhật sẽ được Ban biên tập Cổng thông tin điện tử lựa chọn đăng tải lên Cổng thông tin điện tử Thừa Thiên Huế.

#### 4. Kho dữ liệu tập trung của tỉnh

##### a) Kho dữ liệu tập trung của tỉnh gồm:

- Dữ liệu về Tổ chức, hành chính, điện thoại, email của chính quyền các cấp, của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh và cán bộ, công chức, viên chức toàn tỉnh;
- Dữ liệu về Ban Chỉ đạo, Ban Điều hành, Tổ chức tư vấn của tỉnh;
- Dữ liệu về bài viết, bài phát biểu của lãnh đạo;
- Dữ liệu về văn bản pháp luật của Trung ương và của Tỉnh;
- Dữ liệu về thủ tục hành chính;
- Dữ liệu kinh tế xã hội.

##### b) Cập nhật dữ liệu

Tất cả dữ liệu trong kho dữ liệu tập trung của tỉnh sẽ được các đơn vị cập nhật theo quy trình thống nhất và tích hợp lại thành kho dữ liệu tập trung của tỉnh. Từ Kho này, dữ liệu sẽ được chia sẻ cho các đơn vị dùng chung; cụ thể:

- Quy trình cập nhật dữ liệu vào kênh thông tin "Tổ chức, hành chính, điện thoại, email" (*Phụ lục I*);

- Quy trình cập nhật dữ liệu vào kênh thông tin "Ban Chỉ đạo, Ban Điều hành, Tổ chức tư vấn" (*Phụ lục II*);

- Quy trình cập nhật dữ liệu vào kênh thông tin "Bài viết, bài phát biểu của lãnh đạo" (*Phụ lục III*);

- Đối với dữ liệu "Thủ tục hành chính": được liên kết trực tiếp với phần mềm "Thông tin thủ tục hành chính" (địa chỉ <http://tthc.thuathienhue.gov.vn>) do Sở Tư pháp chủ trì phối hợp với các đơn vị cập nhật vào phần mềm.

- Đối với số liệu kinh tế xã hội sẽ được liên kết trực tiếp với phần mềm hệ thống thông tin kinh tế - xã hội của tỉnh (các đơn vị cập nhật trực tiếp vào phần mềm hệ thống thông tin kinh tế - xã hội của tỉnh).

- Tùy thuộc vào nhu cầu chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh sẽ bổ sung thêm các Kho dữ liệu khác.

5. Thông tin chúc mừng sinh nhật sẽ được hệ thống tự động thông báo khi đến ngày sinh nhật của cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan.

## **Điều 7. Quy định về trình tự, trách nhiệm điều hành, xử lý công việc trên Hệ thống TTTĐHTN**

### **1. Theo dõi, xử lý sự việc báo nêu**

Đây là phần mềm "Theo dõi, xử lý sự việc báo nêu" từ khâu giao nhiệm vụ đến khi xử lý xong các vụ việc.

Các bản tin báo chí nêu liên quan đến Thừa Thiên Huế sẽ do Ban biên tập Cổng thông tin điện tử Thừa Thiên Huế cập nhật và chia sẻ về cho các đơn vị.

Đối với những vụ việc báo chí nêu cần xử lý, Lãnh đạo UBND tỉnh sẽ giao về cho các đơn vị xử lý.

Các đơn vị xử lý sự việc báo chí nêu liên quan đến lĩnh vực mình phụ trách và cập nhật kết quả xử lý vào phần mềm "Theo dõi, xử lý sự việc báo nêu" theo quy trình "Theo dõi, xử lý sự việc báo nêu" (*Phụ lục IV*).

### **2. Dân hỏi, cơ quan chức năng trả lời**

Đây là phần mềm tiếp nhận, theo dõi, xử lý vướng mắc, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh của các cơ quan Nhà nước.

Việc tiếp nhận, xử lý vướng mắc, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo quy trình "Tiếp nhận, theo dõi, xử lý dân hỏi, cơ quan chức năng trả lời" (*Phụ lục V*).

Câu trả lời của các cơ quan chức năng sẽ được đăng tải công khai trên Cổng thông tin điện tử Thừa Thiên Huế để nhân dân theo dõi.

### **3. Theo dõi, xử lý ý kiến cử tri**



Đây là phần mềm "Theo dõi, xử lý ý kiến cử tri" từ khâu giao nhiệm vụ đến khi xử lý xong các vụ việc.

Việc theo dõi, xử lý ý kiến cử tri thực hiện theo quy trình "Theo dõi, xử lý ý kiến cử tri" (Phụ lục VI).

Kết quả trả lời ý kiến cử tri sẽ được đăng tải công khai trên Cổng thông tin điện tử Thừa Thiên Huế để nhân dân theo dõi.

#### 4. Báo cáo, chương trình công tác

a) Đăng ký chương trình công tác, theo dõi kết quả thực hiện Chương trình công tác tháng/năm của UBND tỉnh và thực hiện chế độ báo cáo của các sở, ngành địa phương theo quy chế làm việc của UBND tỉnh

Việc đăng ký chương trình công tác, theo dõi kết quả thực hiện Chương trình công tác tháng/năm của UBND tỉnh và thực hiện chế độ báo cáo của các sở, ngành, địa phương theo quy chế làm việc của UBND tỉnh thực hiện theo Quy trình "Đăng ký chương trình công tác và báo cáo công tác" (Phụ lục VII).

b) Chế độ báo cáo, chương trình công tác tại các sở, ngành, địa phương

Căn cứ vào quy chế làm việc của đơn vị, các đơn vị tự xây dựng quy trình báo cáo, xây dựng chương trình công tác tại đơn vị mình.

Báo cáo của các đơn vị sẽ được liên thông trực tiếp lên Trang thông tin điều hành tác nghiệp của UBND tỉnh.

#### 5. Các phần mềm dùng chung và các phần mềm ứng dụng khác

Các phần mềm dùng chung gồm: Theo dõi ý kiến chỉ đạo và văn bản ban hành; Theo dõi, xử lý hồ sơ một cửa; Đăng ký và phát hành giấy mời qua mạng; Quản lý văn bản và điều hành; Giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo được liên kết, tích hợp vào trang thông tin điều hành tác nghiệp.

Thông báo xử lý công việc tại 05 phần mềm dùng chung được thể hiện trên trang thông tin điều hành tác nghiệp từng cấp, lãnh đạo, chuyên viên có thể thông qua trang thông tin điều hành tác nghiệp vào trực tiếp các phần mềm để xem và xử lý công việc.

Các đơn vị xử lý công việc trực tiếp trên từng phần mềm. Kết quả quá trình xử lý sẽ được thể hiện trên trang thông tin điều hành tác nghiệp tùy theo từng cấp (cấp Tỉnh - cấp Sở/Huyện - cấp Phòng, ban/Xã, phường).

Tùy thuộc vào nhu cầu chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh sẽ bổ sung tích hợp, liên kết các phần mềm ứng dụng khác.

### Chương III

## QUẢN LÝ HỆ THỐNG TRANG THÔNG TIN ĐIỀU HÀNH TÁC NGHIỆP

### Điều 8. Quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống TTTĐHTN

1. Sở Thông tin và Truyền thông thống nhất quản lý cơ sở hạ tầng, đảm bảo về kỹ thuật để vận hành và duy trì hoạt động thường xuyên của Hệ thống TTTĐHTN. Chịu trách nhiệm cung cấp tài khoản và phân quyền truy cập, khai thác cho các đơn vị theo chỉ đạo của UBND tỉnh.

2. Văn phòng UBND tỉnh thực hiện chức năng giúp Lãnh đạo UBND tỉnh quản lý tổng thể nội dung thông tin trên Hệ thống TTTĐHTN.

3. Sở Tài chính tham mưu UBND tỉnh hàng năm cấp kinh phí duy trì hoạt động Hệ thống TTTĐHTN theo quy định.

4. Các sở, ban ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế và các cơ quan, đơn vị có trang thông tin điều hành tác nghiệp thành viên:

a) Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về tính chính xác, kịp thời của thông tin, dữ liệu trên trang thông tin điều hành tác nghiệp do đơn vị quản lý.

b) Nghiêm túc tham gia vào các quy trình xử lý công việc trực tiếp trên Hệ thống TTTĐHTN.

### **Điều 9. Đảm bảo an toàn thông tin, dữ liệu và bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp Hệ thống TTTĐHTN**

1. Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh

a) Đảm bảo sự hoạt động an toàn của Hệ thống TTTĐHTN;

b) Xây dựng giải pháp hiệu quả chống lại các tấn công gây mất an toàn thông tin của Hệ thống TTTĐHTN;

c) Các thông tin, dữ liệu điện tử trên Hệ thống TTTĐHTN phải được định kỳ sao lưu để bảo vệ và đảm bảo an toàn theo đúng quy định của pháp luật;

d) Thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng, sửa chữa, đảm bảo Hệ thống TTTĐHTN hoạt động liên tục, thông suốt;

đ) Hàng năm, thực hiện rà soát và đề xuất phương án nâng cấp Hệ thống TTTĐHTN cho phù hợp với nhu cầu thực tế.

2. Cá nhân, đơn vị được cấp tài khoản truy cập vào Hệ thống TTTĐHTN có trách nhiệm giữ gìn, bảo vệ tài khoản của mình; không được chia sẻ cho người khác dưới bất kỳ hình thức nào; định kỳ ít nhất 01 tháng/1 lần phải thay đổi mật khẩu của tài khoản (với 08 ký tự trở lên) để tăng cường độ bảo mật; chịu trách nhiệm về sự cố xảy ra nếu liên quan đến thông tin truy cập quản trị hệ thống đó.

### **Điều 10. Nhân lực tham gia quản lý, vận hành Hệ thống TTTĐHTN**

1. Các sở, ban ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế và các cơ quan, đơn vị có trang thông tin điều hành tác nghiệp thành viên cử cán bộ có năng lực, am hiểu về kinh tế xã hội tham gia quản lý trang thông tin điều hành tác nghiệp.

Lãnh đạo đơn vị và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị phải tham gia vận hành trang thông tin điều hành tác nghiệp.

2. Những người tham gia quản lý, vận hành và duy trì hoạt động của Hệ thống TTTĐHTN hàng năm được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ phù hợp với lĩnh vực đảm nhiệm để bảo đảm phục vụ cho hoạt động của Hệ thống TTTĐHTN.

## Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### **Điều 11. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức và cá nhân thực hiện tốt nhiệm vụ cung cấp thông tin và duy trì hoạt động của Hệ thống TTTĐHTN sẽ được xem xét khen thưởng hàng năm theo quy định.

Việc vận hành Hệ thống TTTĐHTN của các đơn vị là một trong những tiêu chí đánh giá thi đua hàng năm của các đơn vị, góp phần nêu cao tinh thần trách nhiệm, cũng như tầm quan trọng của hệ thống trong giải quyết công việc tại mỗi đơn vị.

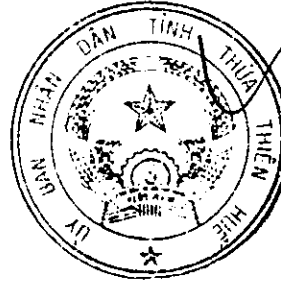
2. Tổ chức và cá nhân có hành vi vi phạm các quy định về thông tin trên Hệ thống TTTĐHTN; cản trở việc cung cấp thông tin theo quy định, hoặc làm ảnh hưởng tới sự hoạt động của Hệ thống TTTĐHTN, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 12. Tổ chức thực hiện**

Thủ trưởng các đơn vị tham gia vào Hệ thống TTTĐHTN chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Định kỳ, hàng năm tổng kết, đánh giá, báo cáo UBND tỉnh.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các đơn vị phản ánh cho Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo đề xuất UBND tỉnh xem xét bổ sung, sửa đổi cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Phan Ngọc Thọ**





## Phụ lục I

# QUY TRÌNH CẬP NHẬT DỮ LIỆU VÀO KÊNH THÔNG TIN "TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH, ĐIỆN THOẠI, EMAIL" TRÊN HỆ THỐNG CÔNG THÔNG TIN ĐIỀU HÀNH TÁC NGHIỆP

(Kèm theo Quyết định số: 53../2016/QĐ-UBND ngày 12/8/2016 của UBND tỉnh)

Kênh Tổ chức hành chính, danh bạ điện thoại và hộp thư công vụ là kênh thông tin được tích hợp từ cấp cá nhân - cấp Phòng, ban/Xã, phường - cấp Sở/Huyện - cấp Tỉnh. Kênh Tổ chức hành chính cho phép quản lý và trình diễn thông tin từ cơ quan, đơn vị đến người sử dụng. Tùy theo phạm vi để trình diễn và quản lý thông tin phù hợp. Ở Cổng thông tin điện tử, trình diễn thông tin về cơ cấu tổ chức của các cơ quan thuộc tỉnh. Ở Trang điều hành tác nghiệp của các cơ quan thì trình diễn chi tiết hơn thông tin về cơ quan, đơn vị, cá nhân.

Ban biên tập Cổng thông tin điện tử Thừa Thiên Huế có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở việc cập nhật thông tin của các đơn vị.

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
<b>I Quản lý cơ quan cấp sở, ngành, các huyện, thị xã, thành phố</b>				
1	Cập nhật thông tin ban đầu	Cổng thông tin điện tử tỉnh	Thông tin ban đầu gồm: Thông tin cơ bản (địa chỉ, điện thoại, fax, email, website...); Thông tin chi tiết (giới thiệu, chức năng, nhiệm vụ); Lãnh đạo (trưởng, phó đơn vị) của các sở, ngành, các huyện, thị xã, thành phố do Ban biên tập Cổng thông tin điện tử tỉnh cập nhật và chia sẻ về cho các đơn vị.	
2	Bổ sung thông tin khi thành lập mới, chia tách, sáp nhập cơ quan...	Cổng thông tin điện tử tỉnh	Khi 1 cơ quan mới được thành lập, chia tách, sáp nhập... trong thời gian không quá 2 ngày làm việc, Ban biên tập Cổng thông tin điện tử tỉnh sẽ thực hiện thêm mới, hiệu chỉnh hoặc xóa thông tin của cơ quan đó.	
3	Hiệu chỉnh thông tin khi có thay đổi	Ban biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan (sở, ngành, các	Khi các thông tin của cơ quan có thay đổi, gồm: - Thông tin cơ bản (địa chỉ, điện thoại, fax, email, website...); - Thông tin chi tiết (giới thiệu, chức năng, nhiệm vụ);	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
		huyện, thị xã, thành phố)	<p>- Thông tin lãnh đạo (trưởng, phó đơn vị).</p> <p>Trong thời gian không quá 2 ngày làm việc, ban biên tập trang thông tin điện tử của cơ quan đó sẽ thực hiện thêm mới, hiệu chỉnh, xóa các thông tin có liên quan.</p>	
<b>II Quản lý phòng ban, đơn vị trực thuộc sở, ngành, các huyện, thị xã, thành phố</b>				
1	Cập nhật thông tin ban đầu	Ban biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan (sở, ngành, các huyện, thị xã, thành phố)	Thông tin ban đầu gồm: Thông tin cơ bản (địa chỉ, điện thoại, fax, email, website...); Thông tin chi tiết (giới thiệu, chức năng, nhiệm vụ); Lãnh đạo (trưởng, phó đơn vị) của các phòng, ban, đơn vị trực thuộc do Ban biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan (sở, ngành, các huyện, thị xã, thành phố) cập nhật và chia sẻ về cho các đơn vị.	
2	Bổ sung thông tin khi thành lập mới, chia tách, sáp nhập phòng, ban, đơn vị trực thuộc	Ban biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan (sở, ngành, các huyện, thị xã, thành phố)	Khi 1 phòng ban, đơn vị trực thuộc cơ quan được thành lập, chia tách, sáp nhập... trong thời gian không quá 2 ngày làm việc, Ban biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan sẽ thực hiện thêm mới, hiệu chỉnh, xóa thông tin phòng, ban, đơn vị đó.	
3	Hiệu chỉnh thông tin khi có thay đổi	Trưởng phòng, ban, trưởng đơn vị trực thuộc	<p>Khi các thông tin của phòng, ban, đơn vị trực thuộc có thay đổi, gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin cơ bản (địa chỉ, số điện thoại, fax, email, website...);</li> <li>- Thông tin chi tiết (giới thiệu, chức năng, nhiệm vụ);</li> <li>- Thông tin lãnh đạo (trưởng, phó phòng, ban, đơn vị trực thuộc...).</li> </ul> <p>Trong thời gian không quá 2 ngày làm việc, Trưởng phòng, ban, trưởng đơn vị trực thuộc... sẽ thực hiện thêm mới, hiệu chỉnh, xóa các thông tin có liên quan.</p>	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
<b>III Quản lý đơn vị hành chính (xã, phường, thị trấn)</b>				
1	Cập nhật thông tin ban đầu	Ban biên tập trang thông tin điện tử các huyện, thị xã, thành phố	<p>- Thông tin ban đầu gồm: Thông tin cơ bản (địa chỉ, số điện thoại, fax, email, website...); Thông tin chi tiết (giới thiệu, chức năng, nhiệm vụ); Thông tin lãnh đạo (Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn) do Ban biên tập trang thông tin điện tử các huyện, thị xã, thành phố cập nhật và chia sẻ về cho các đơn vị.</p>	
2	Bổ sung thông tin khi thành lập mới, chia tách, sáp nhập đơn vị hành chính trực thuộc	Ban biên tập trang thông tin điện tử các huyện, thị xã, thành phố	<p>Khi có xã, phường, thị trấn được thành lập, chia tách, sáp nhập... trong thời gian không quá 2 ngày làm việc, biên tập viên trang thông tin điện tử các huyện, thị xã, thành phố sẽ thực hiện thêm mới, hiệu chỉnh, xóa xã, phường, thị trấn đó.</p>	
3	Hiệu chỉnh thông tin khi có thay đổi	Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn	<p>Khi các thông tin của xã, phường/thị trấn có thay đổi, gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin cơ bản (địa chỉ, số điện thoại, fax, email, website...);</li> <li>- Thông tin chi tiết (giới thiệu, chức năng, nhiệm vụ);</li> <li>- Thông tin lãnh đạo (Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn).</li> </ul> <p>Trong thời gian không quá 2 ngày làm việc, Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn sẽ thực hiện thêm mới, hiệu chỉnh, xóa các thông tin có liên quan.</p>	
<b>IV Quản lý thông tin cá nhân</b>				
1	Cập nhật thông tin cá nhân ban đầu	Ban biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan (có thẻ phân quyền cho	<p>Ban biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan có trách nhiệm tạo lập thông tin ban đầu của các cá nhân gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin cơ bản (Họ và tên, ngày sinh, giới tính, địa chỉ nhà riêng, số điện thoại, fax, email, mã công chức, viên chức...);</li> </ul>	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
		các đơn vị trực thuộc cập nhật)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ảnh căn cước;</li> <li>- Phân công nhiệm vụ; vị trí việc làm.</li> </ul>	
2	Bổ sung thông tin nhân sự mới	Ban biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan (có thể phân quyền cho các đơn vị trực thuộc cập nhật)	<p>Khi có nhân sự mới (tuyển dụng, điều chuyển, bổ nhiệm...) trong thời gian không quá 2 ngày làm việc, Ban biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan tạo lập thông tin ban đầu của các cá nhân đó.</p>	
3	Hiệu chỉnh thông tin khi có thay đổi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan</li> <li>- Cá nhân có liên quan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi thông tin cá nhân có thay đổi, cá nhân chịu trách nhiệm thực hiện hiệu chỉnh.</li> <li>- Trong trường hợp cá nhân được điều chuyển công tác, thôi việc, nghỉ hưu... việc hiệu chỉnh thông tin sẽ do Ban Biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan thực hiện hiệu chỉnh (xóa tên cá nhân đó trong hệ thống)</li> </ul>	



## Phụ lục II

# "BAN CHỈ ĐẠO, BAN ĐIỀU HÀNH, TỔ CHỨC TƯ VẤN CỦA UBND TỈNH" TRÊN HỆ THỐNG TRANG THÔNG TIN ĐIỀU HÀNH TÁC NGHIỆP (Kèm theo Quyết định số: 53.../2016/QĐ-UBND ngày 12/8/2016 của UBND tỉnh)

Kênh thông tin "Ban Chỉ đạo, Ban Điều hành, Tổ chức tư vấn" là một chuyên mục trong kho cơ sở dữ liệu thuộc hệ thống trang thông tin điều hành tác nghiệp, nơi tổng hợp thông tin các Ban Chỉ đạo, Ban Điều hành, Tổ chức tư vấn (sau đây gọi tắt là Ban Chỉ đạo) của UBND tỉnh, do cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo cập nhật, chia sẻ và sẽ được tổng hợp thành một kho dữ liệu chung của tỉnh.

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
1	Cập nhật thông tin liên quan đến Ban chỉ đạo, Tổ chức tư vấn		Chậm nhất sau 2 ngày kể từ khi UBND tỉnh ban hành văn bản thành lập Ban Chỉ đạo, cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo sẽ cập nhật các thông tin của tổ chức ( <i>Tên Ban chỉ đạo, Chức năng nhiệm vụ, Thành viên Ban Chỉ đạo, Phân công nhiệm vụ, Văn bản liên quan...</i> ) vào chuyên mục "Ban Chỉ đạo, tổ chức tư vấn" trên trang Điều hành tác nghiệp của cơ quan.	
2	Tích hợp, chia sẻ thông tin Ban chỉ đạo	Cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo	Sau khi Cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo cập nhật xong các thông tin liên quan đến Ban Chỉ đạo, thông tin được tích hợp và chia sẻ vào: - Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cá nhân các thành viên trong Ban Chỉ đạo. - Tích hợp vào Kho cơ sở dữ liệu dùng chung tại trang thông tin điều hành tác nghiệp của cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo. - Tích hợp vào Kho cơ sở dữ liệu dùng chung tại trang thông tin điều hành tác nghiệp	



TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
			của UBND tỉnh (từ Kho này, các cơ quan, ban ngành có thể lấy dữ liệu để sử dụng)	

**Ghi chú:**

- Trong quá trình cập nhật, đối với những Ban Chi đạo, Tổ chức tư vấn đã được cập nhật thông tin nếu có trường hợp cập nhật trùng thông tin Ban Chi đạo, Tổ chức tư vấn đã được cập nhật trước đó thì hệ thống sẽ báo để người cập nhật biết và không cập nhật lại.

www.LuatVietnam.vn



**Phụ lục III**

**QUY TRÌNH CẬP NHẬT DỮ LIỆU VÀO KÊNH THÔNG TIN "BÀI VIẾT, BÀI PHÁT BIỂU" TRÊN HỆ THỐNG TRANG THÔNG TIN ĐIỀU HÀNH TÁC NGHIỆP**

(Kèm theo Quyết định số : **53**../2016/QĐ-UBND ngày **12/8/2016** của UBND tỉnh)

Kênh thông tin "Bài viết, bài phát biểu" là một chuyên mục trong kho cơ sở dữ liệu thuộc hệ thống trang thông tin điều hành tác nghiệp, nơi tập trung tất cả các bài viết, bài phát biểu do cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có hệ thống trang thông tin điều hành tác nghiệp tự cập nhật, chia sẻ và sẽ được tổng hợp thành một kho dữ liệu chung của tỉnh.

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
1	Cập nhật bài viết, (hoặc bài phát biểu) vào trang thông tin điều hành tác nghiệp	Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan	Trong quá trình làm việc, khi Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan tham mưu các bài viết, bài phát biểu cho lãnh đạo thì cán bộ, công chức, viên chức sẽ cập nhật các bài viết (hoặc bài phát biểu) vào chuyên mục " <i>Bài viết, bài phát biểu</i> " trên trang thông tin điều hành tác nghiệp của cá nhân.	
2	Chia sẻ, tích hợp vào kho cơ sở dữ liệu ở trang thông tin điều hành tác nghiệp	- Ban biên tập trang thông tin điện tử các cơ quan - Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan	Khi cá nhân cập nhật " <i>Bài viết, bài phát biểu</i> " vào chuyên mục. Các bài viết, bài phát biểu sẽ được tự động chia sẻ, tích hợp vào: - Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cơ quan nơi cá nhân đó làm việc. - Kho cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh (từ Kho này, các cơ quan, ban, ngành có thể lấy dữ liệu để sử dụng)	



**Phụ lục IV**

**QUY TRÌNH "THEO DÕI, XỬ LÝ SỰ VIỆC BÁO NÊU"  
TRÊN HỆ THỐNG TRANG THÔNG TIN ĐIỀU HÀNH TÁC NGHIỆP**  
(Kèm theo Quyết định số 53./2016/QĐ-UBND ngày 12/8/2016 của UBND tỉnh)

Quy trình "Theo dõi, xử lý sự việc báo nêu" quy định trình tự các bước quá trình theo dõi, xử lý sự việc báo chí nêu từ khâu giao nhiệm vụ đến khi xử lý xong các vụ việc.

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
<b>1. Cập nhật tin tức báo chí nêu có liên quan đến tỉnh Thừa Thiên Huế</b>				
	Điểm tin báo chí và cập nhật vào Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp	Biên tập viên Công thông tin điện tử Thừa Thiên Huế	<p>- Hàng ngày (trừ thứ 7 và chủ nhật, ngày nghỉ lễ), chậm nhất trước 11h sáng, Biên tập viên Công TTĐT sẽ cập nhật nội dung Bản tin báo chí trong nước có liên quan đến tỉnh Thừa Thiên Huế vào chuyên mục "Điểm tin báo chí liên quan đến tỉnh Thừa Thiên Huế" trên Trang thông tin điều hành tác nghiệp Văn phòng UBND tỉnh.</p> <p>- Sau khi cập nhật vào hệ thống, các bản tin báo chí sẽ tự động chia sẻ về chuyên mục "Điểm tin báo chí liên quan đến tỉnh Thừa Thiên Huế" trên trang thông tin điều hành tác nghiệp của các sở, ngành, địa phương.</p>	
<b>2. Theo dõi, xử lý đối với những sự việc báo chí phản ánh có liên quan đến tỉnh Thừa Thiên Huế cần kiểm tra, xử lý</b>				
a	Chọn lọc và chuyên những sự việc báo chí nêu cần kiểm tra, xử lý cho cá nhân, tổ chức liên quan	Lãnh đạo UBND tỉnh <sup>(1)</sup> , lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh	Hàng ngày (trừ thứ 7 và chủ nhật, ngày nghỉ lễ), lãnh đạo UBND tỉnh, lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh theo lĩnh vực được phân công sẽ chuyên những bản tin báo chí phản	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
			<p>ánh cần kiểm tra, xử lý cho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các sở, ngành, địa phương liên quan;</li> <li>- Chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh phụ trách lĩnh vực (chuyên trực tiếp Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cá nhân).</li> </ul>	
b	Trả lời xử lý, trả lời vấn đề báo nêu	Lãnh đạo cơ quan được giao xử lý	<p>Hàng ngày, Lãnh đạo cơ quan vào Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cá nhân để theo dõi nhiệm vụ được giao xử lý (những nhiệm vụ mới chuyển đến sẽ được hệ thống cảnh báo thông báo để xử lý kịp thời).</p> <p>Lãnh đạo cơ quan sẽ giao chuyên viên phụ trách chính và chuyên viên phối hợp (nếu cần) tham mưu nội dung xử lý (chuyên trực tiếp trên Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cá nhân).</p>	
		Chuyên viên được giao phụ trách xử lý	<p>Sau khi nhận được vấn đề báo chí nêu do Lãnh đạo cơ quan chuyển đến, Chuyên viên được giao xử lý phải tham mưu nội dung xử lý và cập nhật kết quả vào phần mềm thông qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cá nhân.</p>	
c	Duyệt nội dung xử lý của đơn vị	Lãnh đạo cơ quan được giao xử lý	<p>Sau khi có dự thảo nội dung xử lý của chuyên viên, Lãnh đạo cơ quan duyệt nội dung xử lý, báo cáo UBND tỉnh.</p> <p><i>Lưu ý:</i> Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày được giao xử lý, Lãnh đạo cơ quan phải</p>	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
			<p>có ý kiến trả lời cho Lãnh đạo UBND tỉnh gửi qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp, đồng thời gửi bằng văn bản giấy về UBND tỉnh (đối với những vấn đề khó, cần sự phối hợp của nhiều cơ quan thì có thể lâu hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc).</p>	
d	Theo dõi tình hình xử lý của các sở, ngành, địa phương	Chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh	<p>Sau khi lãnh đạo các cơ quan được giao nhiệm vụ xử lý xác nhận lần cuối nội dung trả lời, nội dung xử lý sẽ được chuyển vào Trang thông tin điều hành tác nghiệp của chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh phụ trách lĩnh vực.</p> <p>Chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh phụ trách lĩnh vực chỉ trách nhiệm rà soát lại và xác nhận hoàn thành xử lý (xác nhận trên thông qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cá nhân) và báo cáo Lãnh đạo UBND tỉnh, Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh theo quy định.</p>	

**Lưu ý:** Lãnh đạo UBND tỉnh, Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh có thể theo dõi nội dung xử lý của các cơ quan trực tiếp trên phần mềm thông qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cá nhân.





## Phụ lục V

# QUY TRÌNH "TIẾP NHẬN, THEO DÕI, XỬ LÝ DÂN HỎI, CƠ QUAN CHỨC NĂNG TRẢ LỜI" TRÊN HỆ THỐNG TRANG THÔNG TIN ĐIỀU HÀNH TÁC NGHIỆP

(Kèm theo Quyết định số : 53.1.2016/QĐ-UBND ngày 12/ 8/2016 của UBND tỉnh)

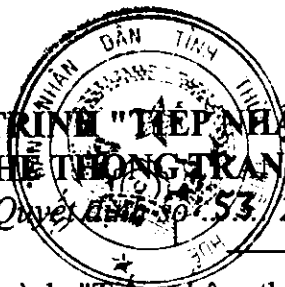
Quy trình "Tiếp nhận, theo dõi, xử lý dân hỏi, cơ quan chức năng trả lời" quy định trình tự các bước tiếp nhận, theo dõi, xử lý vướng mắc, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp từ khâu giao nhiệm vụ đến khi xử lý xong các vụ việc.

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
<b>1. Tiếp nhận câu hỏi của cá nhân, tổ chức</b>				
	Tiếp nhận câu hỏi của cá nhân, tổ chức trên Cổng TTĐT Thừa Thiên Huế	Ban biên tập Công thông tin điện tử tỉnh	- Hàng ngày (trừ thứ 7 và chủ nhật, ngày nghỉ lễ), Ban biên tập CTTĐT tiếp nhận câu hỏi do cá nhân, tổ chức gửi đến chuyên mục "Dân hỏi, cơ quan chức năng trả lời" trên Cổng thông tin điện tử tỉnh. Buổi sáng: 10 giờ 00 Buổi chiều: 16 giờ 00 Câu hỏi sau khi được tiếp nhận sẽ được đồng bộ vào Trang thông tin điều hành tác nghiệp Văn phòng UBND tỉnh.	
<b>2. Theo dõi, xử lý câu hỏi của cá nhân, tổ chức</b>				
a	Chuyển câu hỏi cho chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh phụ trách lĩnh vực liên quan	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh (hoặc ủy quyền cho Công TTĐT Thừa Thiên Huế)	- Hàng ngày (trừ thứ 7, chủ nhật và ngày nghỉ lễ), Lãnh đạo Văn phòng sẽ chuyển câu hỏi tiếp nhận và chỉ đạo xử lý cho chuyên viên phụ trách (chuyển trực tiếp trên phần mềm thông qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp Văn phòng UBND tỉnh). Buổi sáng: 7 giờ 30 Buổi chiều: 14 giờ 00	
b	Xin ý kiến lãnh đạo UBND tỉnh	Chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh	Sau khi nhận được câu hỏi và ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Văn phòng, chuyên viên xin ý kiến	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
			lãnh đạo UBND tỉnh (nếu cần) <i>(Xin ý kiến bằng văn bản giấy)</i>	
c	Chuyên câu hỏi cho các cơ quan chức năng có liên quan trả lời	Chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh	Sau khi nhận ý kiến chỉ đạo, chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh phụ trách lĩnh vực sẽ chuyển câu hỏi và ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo UBND tỉnh (hoặc của Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh) về các cơ quan chức năng có liên quan để trả lời <i>(chuyên trực tiếp trên phần mềm thông qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp)</i> . <u>Đồng thời gửi văn bản giấy đến cơ quan, tổ chức đó.</u>	
d	Trả lời câu hỏi	Lãnh đạo cơ quan được giao xử lý	- Hàng ngày, Lãnh đạo cơ quan vào Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cơ quan mình để theo dõi nhiệm vụ được giao xử lý (những nhiệm vụ mới chuyển đến sẽ được hệ thống cảnh báo thông báo để xử lý kịp thời). - Lãnh đạo cơ quan sẽ giao chuyên viên phụ trách chính và chuyên viên phối hợp (nếu cần) tham mưu câu trả lời <i>(chuyên trực tiếp trên phần mềm thông qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp)</i> .	
		Chuyên viên được giao xử lý và chuyên viên phối hợp (nếu có)	Sau khi nhận được câu hỏi do Lãnh đạo cơ quan chuyển đến, Chuyên viên được giao xử lý và chuyên viên phối hợp (nếu có) tham mưu nội dung trả lời và cập nhật kết quả vào phần mềm thông qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cơ quan.	
đ	Xác nhận nội dung trả lời của	Lãnh đạo cơ quan được	Sau khi có nội dung trả lời của chuyên viên, Lãnh đạo cơ quan	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
	chuyên viên	giao xử lý	vào phần mềm để xem, chỉnh sửa và xác nhận lần cuối nội dung trả lời. Lưu ý: Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày được giao xử lý, Lãnh đạo cơ quan phải có ý kiến trả lời cho Lãnh đạo UBND tỉnh gửi qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp, đồng thời gửi bằng văn bản giấy về UBND tỉnh ( <i>đối với những vấn đề khó, cần sự phối hợp của nhiều cơ quan thì có thể lâu hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc</i> ).	
e	Theo dõi tình hình giải quyết của các cơ quan	Chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh	Sau khi lãnh đạo cơ quan được giao nhiệm vụ xử lý xác nhận lần cuối nội dung trả lời trên phần mềm, chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh phụ trách sẽ rà soát lại và báo cáo Lãnh đạo UBND tỉnh, Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh. Đồng thời, nội dung trả lời trên cũng sẽ được rà soát và đồng bộ lên Cổng Thông tin điện tử Thừa Thiên Huế.	

**Lưu ý:** Thời gian đầu mới thử nghiệm đề nghị các đơn vị thực hiện đồng thời cả hai phương thức (chuyên qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp đồng thời gửi văn bản giấy)



**Phụ lục VI**

**QUY TRÌNH "TIẾP NHẬN, THEO DÕI, XỬ LÝ Ý KIẾN CỬ TRI"  
TRÊN HỆ THỐNG TRANG THÔNG TIN ĐIỀU HÀNH TÁC NGHIỆP**  
(Kèm theo Quyết định số **53**/2016/QĐ-UBND ngày **12/ 8/2016** của UBND tỉnh)

Quy trình "Tiếp nhận, theo dõi, xử lý ý kiến cử tri" quy định trình tự các bước quá trình theo dõi, xử lý ý kiến cử tri từ khâu tiếp nhận, theo dõi, giao nhiệm vụ đến khi xử lý xong các ý kiến.

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
<b>I Cấp tỉnh</b>				
<b>1. Tiếp nhận ý kiến cử tri</b>				
	Tiếp nhận, cập nhật ý kiến cử tri vào phần mềm	Chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh phụ trách tổng hợp ý kiến cử tri	<p>Khi UBND tỉnh nhận được báo cáo tổng hợp ý kiến cử tri tại các kỳ họp do HĐND tỉnh chuyển đến, Lãnh đạo UBND tỉnh sẽ chỉ đạo cho cơ quan có liên quan trả lời.</p> <p>Chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm cập nhật chỉ đạo của UBND tỉnh (<i>chuyển đến chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh phụ trách lĩnh vực liên quan theo dõi</i>) qua phần mềm thông qua Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp.</p>	
<b>2. Theo dõi, xử lý ý kiến cử tri</b>				
a	Chuyển ý kiến cử tri cho các cơ quan liên quan trả lời	Chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh	<p>Chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh phụ trách lĩnh vực liên quan sẽ tiếp tục chuyển ý kiến của cử tri về các cơ quan chức năng có liên quan để trả lời (<i>chuyên trực tiếp trên phần mềm thông qua Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp</i>).</p> <p><u>Đồng thời gửi văn bản giấy đến cơ quan đó.</u></p>	
b	Trả lời ý kiến cử	Lãnh đạo cơ	- Hàng ngày, Lãnh đạo cơ	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
	tri	quan được giao xử lý	quan vào Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cơ quan mình để theo dõi nhiệm vụ được giao xử lý (những nhiệm vụ mới chuyển đến sẽ được hệ thống cảnh báo thông báo để xử lý kịp thời) và giao cho chuyên viên phụ trách chính và chuyên viên phối hợp (nếu cần) tham mưu nội dung trả lời ( <i>chuyên trực tiếp trên phần mềm thông qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp</i> ).	
c		Chuyên viên được giao xử lý và chuyên viên phối hợp (nếu có)	Sau khi nhận được ý kiến do Lãnh đạo cơ quan chuyển đến, Chuyên viên được giao xử lý và chuyên viên phối hợp (nếu có) tham mưu nội dung trả lời và cập nhật kết quả vào phần mềm thông qua Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cơ quan.	
d	Xác nhận nội dung trả lời của chuyên viên	Lãnh đạo cơ quan được giao xử lý	Sau khi có dự thảo nội dung trả lời ý kiến cử tri của chuyên viên, Lãnh đạo cơ quan vào phần mềm để xem, chỉnh sửa và xác nhận lần cuối nội dung trả lời. Lưu ý: Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày được giao xử lý, Lãnh đạo cơ quan phải có ý kiến trả lời cho Lãnh đạo UBND tỉnh gửi qua Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp, <u>đồng thời gửi bằng văn bản giấy về UBND tỉnh (đối với những vấn đề khó, cần sự phối hợp của nhiều cơ quan thì có thể lâu hơn nhưng không</u>	



TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
			quá 10 ngày làm việc).	
đ	Theo dõi tình hình trả lời ý kiến cử tri của các cơ quan	Chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh	Sau khi lãnh đạo cơ quan được giao nhiệm vụ trả lời ý kiến cử tri xác nhận lần cuối nội dung trả lời trên phần mềm, chuyên viên Văn phòng UBND tỉnh phụ trách rà soát tổng hợp và báo cáo Lãnh đạo UBND tỉnh, Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh phụ trách.	
<b>II Cấp huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là cấp huyện)</b>				
<b>1. Tiếp nhận ý kiến cử tri</b>				
	Tiếp nhận, cập nhật ý kiến cử tri vào phần mềm	Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách tổng hợp ý kiến cử tri	Khi UBND huyện nhận được báo cáo tổng hợp kiến cử tri tại các kỳ họp do HĐND huyện chuyên đến, Lãnh đạo HĐND và UBND huyện sẽ chỉ đạo cho các phòng, ban liên quan trả lời. Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND huyện chịu trách nhiệm cập nhật chỉ đạo của Lãnh đạo HĐND và UBND huyện ( <i>chuyển đến chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách lĩnh vực liên quan</i> ) qua phần mềm Hệ thống trang thông tin điều hành tác nghiệp.	
<b>2. Theo dõi, xử lý ý kiến cử tri</b>				
a	Chuyên ý kiến cử tri cho chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách lĩnh vực liên quan	Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách lĩnh vực liên quan	- Đối với ý kiến cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện: chuyên viên phụ trách lĩnh vực liên quan sẽ tiếp nhận theo dõi ( <i>trên phần mềm thông qua Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp</i> ).	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
		Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện; chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách lĩnh vực liên quan	- Đối với ý kiến cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh: chuyên viên phụ trách lĩnh vực liên quan sau khi tiếp nhận qua phần mềm sẽ xin ý kiến Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện để chuyển lên UBND tỉnh ( <i>mục chuyển xử lý trên phần mềm</i> ). Khi nhận được ý kiến cử tri do cấp huyện chuyển lên, UBND tỉnh thực hiện xử lý theo quy trình quy định tại Mục I.	
b	Chuyển ý kiến cử tri cho các phòng, ban liên quan trả lời	Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND huyện	Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách chuyển ý kiến của cử tri về các phòng, ban có liên quan để trả lời ( <i>chuyển trực tiếp trên phần mềm thông qua Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp</i> ). <u>Đồng thời gửi văn bản giấy đến phòng, ban đó.</u>	
c	Trả lời ý kiến cử tri	Lãnh đạo phòng, ban được giao xử lý	- Hàng ngày, Lãnh đạo phòng, ban vào Trang thông tin điều hành tác nghiệp của đơn vị để theo dõi nhiệm vụ được giao xử lý (những nhiệm vụ mới chuyển đến sẽ được hệ thống cảnh báo thông báo để xử lý kịp thời) và giao cho chuyên viên phụ trách chính và chuyên viên phối hợp (nếu cần) tham mưu câu trả lời ( <i>chuyển trực tiếp trên phần mềm thông qua Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp</i> ).	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
d		Chuyên viên được giao xử lý và chuyên viên phối hợp (nếu có)	Sau khi nhận được câu hỏi do Lãnh đạo đơn vị chuyển đến, Chuyên viên được giao xử lý và chuyên viên phối hợp (nếu có) phải tham mưu câu trả lời và cập nhật kết quả vào phần mềm thông qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cơ quan.	
đ	Xác nhận nội dung trả lời của chuyên viên	Lãnh đạo phòng, ban được giao xử lý	Sau khi có dự thảo nội dung trả lời của chuyên viên, Lãnh đạo đơn vị vào phần mềm để xem, chỉnh sửa và xác nhận lần cuối nội dung trả lời. Lưu ý: Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày được giao xử lý, Lãnh đạo đơn vị phải có ý kiến trả lời cho Lãnh đạo UBND huyện gửi qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp, <u>đồng thời gửi văn bản giấy về UBND huyện (đối với những vấn đề khó, cần sự phối hợp của nhiều cơ quan thì có thể lâu hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc).</u>	
e	Theo dõi tình hình trả lời ý kiến cử tri của các cơ quan	Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND huyện	Sau khi lãnh đạo đơn vị được giao nhiệm vụ trả lời ý kiến cử tri xác nhận lần cuối nội dung trả lời trên phần mềm, chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách rà soát tổng hợp báo cáo Lãnh đạo UBND huyện, Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện.	
<b>III Cấp xã, phường, thị trấn (say đây gọi chung là cấp xã)</b>				
<b>1. Tiếp nhận ý kiến cử tri</b>				

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
	Tiếp nhận, cập nhật ý kiến cử tri vào phần mềm	Cán bộ phụ trách Văn phòng HĐND và UBND xã	<p>Khi UBND xã nhận được báo cáo tổng hợp kiến cử tri tại các kỳ họp do HĐND xã chuyển đến. Lãnh đạo HĐND và UBND xã sẽ chỉ đạo cho các cán bộ, công chức liên quan trả lời.</p> <p>Cán bộ phụ trách Văn phòng HĐND và UBND xã chịu trách nhiệm cập nhật chỉ đạo của Lãnh đạo HĐND và UBND xã (<i>chuyển đến cán bộ, công chức phụ trách lĩnh vực liên quan</i>) qua phần mềm Hệ thống trang thông tin điều hành tác nghiệp.</p>	
<b>2. Theo dõi, xử lý ý kiến cử tri</b>				
a	Chuyển ý kiến cử tri cho cán bộ, công chức phụ trách lĩnh vực liên quan	<p>Cán bộ, công chức phụ trách lĩnh vực liên quan</p> <p>Lãnh đạo HĐND và UBND xã</p>	<p>- Đối với ý kiến cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã: cán bộ, công chức phụ trách lĩnh vực liên quan tiếp nhận xử lý (<i>chuyển trực tiếp trên phần mềm thông qua Trang thông tin điều hành tác nghiệp của đơn vị</i>).</p> <p>- Đối với ý kiến cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện: Lãnh đạo UBND xã sẽ chỉ đạo chuyển lên UBND huyện (mục chuyển xử lý trên phần mềm). Khi nhận được ý kiến cử tri do cấp xã chuyển lên, UBND huyện theo dõi xử lý theo quy trình quy định tại Mục II.</p>	
b	Trả lời ý kiến cử tri	Cán bộ phụ trách	Hàng ngày, Cán bộ phụ trách vào Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp của mình để theo dõi nhiệm vụ được	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
			<p>giao xử lý (những nhiệm vụ mới chuyển đến sẽ được hệ thống cảnh báo thông báo để xử lý kịp thời).</p> <p>Sau khi nhận được ý kiến cử tri do Lãnh đạo UBND xã chuyển đến, cán bộ phụ trách được giao xử lý phải tham mưu nội dung trả lời và cập nhật kết quả vào phần mềm thông qua Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp của cơ quan.</p>	
e	Xác nhận nội dung trả lời của Cán bộ phụ trách	Lãnh đạo UBND xã	<p>Sau khi có dự thảo nội dung trả lời của Cán bộ phụ trách, Lãnh UBND xã vào phần mềm để xem, chỉnh sửa và xác nhận lần cuối nội dung trả lời.</p> <p>Lưu ý: Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày được giao xử lý, phải có ý kiến trả lời (đối với những vấn đề khó phải cần sự phối hợp của nhiều cơ quan thì có thể lâu hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc).</p>	

**Lưu ý:** Thời gian đầu mới thử nghiệm đề nghị các đơn vị thực hiện đồng thời cả hai phương thức (chuyển qua Hệ thống Trang thông tin điều hành tác nghiệp đồng thời gửi văn bản giấy)





## Phụ lục VII

# QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ CHƯƠNG TRÌNH CÔNG TÁC VÀ BÁO CÁO CÔNG TÁC THÁNG/NĂM CỦA CÁC SỞ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG TRÊN HỆ THỐNG TRANG THÔNG TIN ĐIỀU HÀNH TÁC NGHIỆP

(Kèm theo Quyết định số: .53../2016/QĐ-UBND ngày 12/8/2016 của UBND tỉnh)

### I. Đăng ký chương trình công tác và báo cáo kết quả thực hiện chương trình công tác tháng/năm của UBND tỉnh

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
1	Đăng ký chương trình công tác tháng/năm	Lãnh đạo các sở, ngành, địa phương	Định kỳ tháng/năm các đơn vị thực hiện đăng ký <i>Chương trình công tác</i> trên trang thông tin điều hành tác nghiệp của đơn vị.	
2	Xây dựng dự thảo chương trình công tác tháng/năm của UBND tỉnh	VP UBND tỉnh	Căn cứ vào đăng ký chương trình công tác do các sở, ngành, địa phương đăng ký được tích hợp lên trang thông tin điều hành tác nghiệp của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh sẽ chọn lọc, tổng hợp và xây dựng dự thảo chương trình công tác của UBND tỉnh trình UBND tỉnh ban hành.	
3	Báo cáo kết quả thực hiện chương trình công tác tháng/năm của UBND tỉnh	Lãnh đạo các sở, ngành, địa phương	Chương trình công tác của UBND tỉnh sau khi ban hành sẽ được cập nhật vào trang thông tin điều hành tác nghiệp của UBND tỉnh và chia sẻ nhiệm vụ về cho các sở, ngành, địa phương triển khai thực hiện. Định kỳ, đến kỳ báo cáo, lãnh đạo các sở, ngành, địa phương báo cáo kết quả thực hiện chương trình công tác	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
			<p>tháng/năm của UBND tỉnh (báo cáo trực tiếp trên trang thông tin điều hành tác nghiệp của cơ quan).</p> <p>Báo cáo của các sở, ngành, địa phương sẽ được tổng hợp thành báo cáo của UBND tỉnh.</p>	

**II. Báo cáo công tác định kỳ tháng/năm theo quy chế làm việc của UBND tỉnh**

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
1	Báo cáo công tác tháng/năm của các sở, ngành, địa phương	Lãnh đạo các sở, ngành, địa phương	Định kỳ, đến kỳ báo cáo các sở, ngành, địa phương thực hiện báo cáo lên UBND tỉnh (báo cáo trực tiếp trên trang thông tin điều hành tác nghiệp của cơ quan).	
2	Báo cáo công tác tháng/năm của UBND tỉnh	VP UBND tỉnh	Căn cứ vào báo cáo công tác do các sở, ngành, địa phương tích hợp lên trang thông tin điều hành tác nghiệp của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh sẽ chọn lọc, tổng hợp, xây dựng dự thảo báo cáo công tác của UBND tỉnh trình lãnh đạo UBND tỉnh ban hành.	