



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

# CÔNG BÁO

*Tỉnh Thừa Thiên Huế*

Số 45

Ngày 12 tháng 12 năm 2018

## MỤC LỤC

### VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

#### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Trang

04-12-2018	Quyết định số 68/2018/QĐ-UBND bãi bỏ văn bản quy phạm pháp luật do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành liên quan đến lĩnh vực Tư pháp.	02
05-12-2018	Quyết định số 69/2018/QĐ-UBND ban hành Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.	03
06-12-2018	Quyết định số 70/2018/QĐ-UBND ban hành Quy định quản lý, cập nhật và khai thác cơ sở dữ liệu Biểu mẫu văn bản hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế.	10

**VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT****ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH****ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 68/2018/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 04 tháng 12 năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH****Bãi bỏ văn bản quy phạm pháp luật do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành  
liên quan đến lĩnh vực Tư pháp****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 Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;**Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật;**Theo đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 128 /TTr-STP ngày 22 tháng 11 năm 2018,***QUYẾT ĐỊNH:****Điều 1.** Bãi bỏ 03 chỉ thị do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành liên quan đến lĩnh vực Tư pháp, sau đây:

1. Chỉ thị số 17/2012/CT-UBND ngày 22 tháng 6 năm 2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tổ chức thực hiện Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước và các văn bản hướng dẫn thi hành trên địa bàn tỉnh;

2. Chỉ thị số 26/2013/CT-UBND ngày 09 tháng 7 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tăng cường công tác rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

3. Chỉ thị số 17/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 4 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tăng cường công tác kiểm tra và xử lý văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn tỉnh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 17 tháng 12 năm 2018.**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các cơ quan, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN****KT. CHỦ TỊCH****PHÓ CHỦ TỊCH****Nguyễn Dung**

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

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

Số: 69/2018/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 05 tháng 12 năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch  
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 Du lịch ngày 19 tháng 6 năm 2017;*

*Căn cứ Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;*

*Căn cứ Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;*

*Theo đề nghị của Quyền Giám đốc Sở Du lịch tại Tờ trình số 1154/TTr-SDL ngày 30 tháng 11 năm 2018.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 12 năm 2018 và thay thế Quyết định số 58/2018/QĐ-UBND ngày 26 tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Du lịch; Công an tỉnh, Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

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

**Nguyễn Dung**

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

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

## **QUY CHẾ**

**Phối hợp hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 69/2018/QĐ-UBND ngày 05/12/2018  
của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định nguyên tắc phối hợp, nội dung phối hợp và trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức có liên quan trong hoạt động hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

##### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

##### **Điều 3. Nguyên tắc phối hợp**

1. Việc phối hợp triển khai hoạt động hỗ trợ khách du lịch phải phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị, tổ chức và các quy định hiện hành của Nhà nước.

2. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức khi tiếp nhận thông tin từ đơn vị đầu mối phải có trách nhiệm giải quyết những vấn đề thuộc lĩnh vực của mình, tạo điều kiện hỗ trợ tốt nhất cho khách du lịch.

3. Các hoạt động hỗ trợ khách du lịch phải đảm bảo kịp thời, nhanh chóng, chính xác, đúng quy định của pháp luật và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

4. Các bên liên quan phối hợp với Sở Du lịch thực hiện công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và theo phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về các nhiệm vụ được phân công.

##### **Điều 4. Yêu cầu đối với công tác phối hợp hỗ trợ khách du lịch**

1. Kịp thời xử lý các hành vi vi phạm quy định của nhà nước về hoạt động du lịch; đảm bảo quyền lợi và lợi ích chính đáng cho khách du lịch khi đến du lịch tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Tăng cường phối hợp chặt chẽ trong việc thực hiện cung cấp thông tin, hỗ trợ khách du lịch nhằm tạo sự đồng bộ, thống nhất và có hiệu quả.

3. Phân định rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, tổ chức trong quan hệ phối hợp công tác khi thực hiện nhiệm vụ.

4. Thực hiện công tác thông tin nhanh chóng, kịp thời và chính xác về du lịch Thừa Thiên Huế; thường xuyên cập nhật và cung cấp các thông tin về chính sách, quy định của điểm đến Thừa Thiên Huế cho khách du lịch và các bên tham gia hoạt động du lịch trên địa bàn.

5. Kịp thời giải quyết các yêu cầu, kiến nghị cần thiết và chính đáng của khách du lịch trong các trường hợp cần trợ giúp; tạo điều kiện thuận lợi để khách du lịch dễ dàng tiếp cận thông tin, được tư vấn lựa chọn các cơ sở lưu trú, sản phẩm, dịch vụ du lịch; giới thiệu các dịch vụ du lịch chất lượng tốt; tiếp thu ý kiến của khách du lịch về những hạn chế trong hoạt động du lịch của địa phương; góp phần xây dựng môi trường du lịch an toàn, thân thiện, đem lại sự hài lòng, thoải mái cho khách du lịch.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG HỖ TRỢ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN LIÊN QUAN TRONG HỖ TRỢ KHÁCH DU LỊCH**

#### **Điều 5. Đối tượng hỗ trợ**

Đối tượng được hỗ trợ là khách du lịch khi đến tham quan, nghỉ dưỡng trên địa bàn tỉnh cần sự hỗ trợ về thông tin du lịch hoặc gặp sự cố đề nghị các cơ quan chức năng của tỉnh giúp đỡ, giải quyết.

#### **Điều 6. Nội dung hỗ trợ khách du lịch**

1. Hỗ trợ các biện pháp đảm bảo an toàn cho khách du lịch khi có các tình huống: khách du lịch gặp tai nạn; khách du lịch bị cướp giật, mất cắp; khách du lịch phản ánh, góp ý về chất lượng dịch vụ, giá cả; khách du lịch khiếu nại, yêu cầu xử lý các bất đồng, mâu thuẫn trong giao dịch hàng hóa, dịch vụ; khách du lịch để quên vật dụng, hành lý trên các phương tiện giao thông công cộng; tư vấn, cung cấp thông tin, dịch vụ cho khách du lịch; tư vấn, cung cấp thông tin, dịch vụ thủ tục xuất nhập cảnh cho khách du lịch...

2. Cung cấp kịp thời các thông tin cho khách du lịch khi có nhu cầu: các chính sách của địa phương về du lịch; quy định tại các điểm đến; thông tin về các tour, tuyến du lịch...

3. Hỗ trợ các yêu cầu, đề nghị chính đáng khác của khách du lịch.

#### **Điều 7. Đầu mối tiếp nhận thông tin**

1. Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch (Sở Du lịch) là đầu mối tiếp nhận các thông tin, cuộc gọi từ khách du lịch nhờ hỗ trợ thông tin về du lịch, phản ánh về chất lượng dịch vụ du lịch hoặc yêu cầu giúp đỡ trong các trường hợp khẩn cấp khi gặp sự cố trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, thông qua đường dây nóng **(0234) 3828288** hoặc **(0234) 3501111**.

2. Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch:

a) Có trách nhiệm kịp thời báo cáo lãnh đạo Sở Du lịch, chuyển các thông tin, kiến nghị của khách du lịch đến các cơ quan chức năng có thẩm quyền để hỗ trợ và xử lý các tình huống, sự cố xảy ra; cung cấp, hỗ trợ, tư vấn các thông tin về du lịch Thừa Thiên Huế cho khách du lịch khi có yêu cầu.

b) Trong trường hợp cần thiết, được sự ủy quyền của Sở Du lịch, Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch phối hợp với các cơ quan chức năng để xử lý các tình huống, sự cố xảy ra. Khi thực hiện nhiệm vụ, nhân viên Trung tâm được phép quay phim, chụp ảnh, ghi âm để làm tài liệu báo cáo.

### **Điều 8. Trách nhiệm phối hợp hỗ trợ khách du lịch**

1. Trường hợp khách du lịch bị tai nạn:

a) Khi nhận được thông tin từ khách du lịch bị tai nạn, Sở Du lịch xác định địa điểm và tình trạng thương tật của khách du lịch, nhanh chóng liên hệ Sở Y tế, Trung tâm Cấp cứu 115 để cấp cứu người bị nạn; thông báo cho Công an tỉnh để ngăn chặn các tình huống bất lợi phát sinh như xung đột, tụ tập gây cản trở giao thông, xử lý hiện trường tai nạn...

b) Trong trường hợp xảy ra tai nạn nghiêm trọng hoặc khách du lịch là người nước ngoài cần hỗ trợ phiên dịch, Sở Du lịch cử chuyên viên có chuyên môn có mặt tại hiện trường để xử lý.

c) Trung tâm Cấp cứu 115 nhận được thông tin từ Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch về vụ việc cần nhanh chóng điều động đội cấp cứu tại địa điểm gần nhất đến hiện trường tai nạn, tích cực cấp cứu người bị nạn.

c) Công an các huyện, thị xã, thành phố nơi khách du lịch bị tai nạn, Phòng Cảnh sát giao thông cử lực lượng có mặt tại hiện trường trong thời gian sớm nhất để tiếp nhận, thụ lý vụ việc theo thẩm quyền; phối hợp đưa người bị nạn cấp cứu, giải quyết ách tắc, cản trở giao thông, bảo vệ an toàn người bị nạn...

d) Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh Thừa Thiên Huế phối hợp hỗ trợ, giải quyết các vấn đề liên quan đến thuyền viên, hành khách xuất nhập cảnh qua cửa khẩu do Bộ đội Biên phòng quản lý và các vụ việc xảy ra trên biển, đảo, khu vực biên giới.

2. Trường hợp khách du lịch bị cướp giật, mất cắp:

a) Khi nhận được thông tin từ khách du lịch bị cướp giật, mất cắp, Sở Du lịch xác định thông tin, địa điểm xảy ra vụ việc và nhanh chóng thông báo cho Công an tỉnh. Nếu vụ việc xảy ra ở khu vực biên giới thì thông báo cho Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh và Đồn Biên phòng sở tại để phối hợp xử lý.

b) Công an các huyện, thị xã, thành phố Huế, nơi khách du lịch bị trộm cắp, cướp giật, Phòng Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự xã hội cử lực lượng có mặt tại hiện trường trong thời gian sớm nhất để tiếp nhận, thụ lý vụ việc theo thẩm quyền; nhanh chóng điều tra làm rõ, thu giữ, trả tài sản cho khách du lịch bị mất cắp. Báo cáo Công an tỉnh để kịp thời chỉ đạo nếu khó khăn, vướng mắc.

3. Trường hợp khách du lịch phản ánh, góp ý về chất lượng dịch vụ, giá cả: Sở Du lịch có trách nhiệm tiếp nhận thông tin của khách du lịch các phản ánh, góp ý liên quan về việc không thực hiện niêm yết giá, bán hàng không đúng giá niêm yết, chất lượng về lưu trú, lễ hành, dịch vụ vận tải, an toàn thực phẩm... tổ chức xử lý các

nhiệm vụ theo thẩm quyền; thông báo cho Cục Quản lý thị trường để xử lý các vấn đề liên quan không thực hiện niêm yết giá và bán hàng không đúng giá niêm yết; thông báo cho Sở Giao thông vận tải chỉ đạo xử lý các vấn đề liên quan dịch vụ vận tải, taxi...; thông báo cho Sở Y tế chỉ đạo, xử lý các vấn đề liên quan an toàn thực phẩm...

4. Trường hợp khách du lịch khiếu nại, yêu cầu xử lý các bất đồng, mâu thuẫn trong giao dịch hàng hóa, dịch vụ:

a) Sở Du lịch ghi nhận thông tin khiếu nại của khách du lịch, đánh giá mức độ nghiêm trọng, địa điểm xảy ra vụ việc, hỗ trợ khách du lịch và đề nghị khách du lịch lưu lại các bằng chứng giao dịch.

b) Trường hợp khiếu nại về hàng hóa, sản phẩm được bày bán tại chợ, cửa hàng, nhà hàng, Sở Du lịch nhanh chóng thông báo Cục Quản lý thị trường, Ban Quản lý Chợ để được hỗ trợ, hướng dẫn và xử lý vụ việc theo quy định.

c) Trường hợp khiếu nại về giá dịch vụ lưu trú và dịch vụ du lịch, Sở Du lịch chỉ đạo Thanh tra Sở Du lịch hướng dẫn, lập biên bản xử lý vụ việc.

d) Trường hợp khiếu nại về dịch vụ vận tải, Sở Du lịch nhanh chóng thông báo Sở Giao thông vận tải chỉ đạo Thanh tra Sở kịp thời giải quyết, lập biên bản xử lý vụ việc.

đ) Trường hợp khiếu nại về dịch vụ du lịch tại bến thuyền, Sở Du lịch chỉ đạo Thanh tra Sở Du lịch hỗ trợ, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan lập biên bản xử lý vụ việc.

e) Trường hợp các vụ việc xảy ra trên các vùng biên giới, biển đảo, Sở Du lịch nhanh chóng thông báo Bộ Chỉ huy Bộ đội biên phòng và Đoàn biên phòng sở tại để kịp thời hỗ trợ, phối hợp xử lý.

5. Trường hợp khách du lịch để quên vật dụng, hành lý trên các phương tiện giao thông công cộng: Sở Du lịch ghi nhận thông tin phản ánh của khách du lịch, tên đơn vị vận chuyển, đoạn đường vừa đi thông báo cho Sở Giao thông vận tải chỉ đạo giải quyết, đảm bảo an toàn tài sản cho khách du lịch.

6. Trường hợp khách du lịch yêu cầu tư vấn, cung cấp thông tin, dịch vụ thủ tục xuất nhập cảnh:

a) Sở Du lịch có trách nhiệm cung cấp thông tin về các thủ tục xuất nhập cảnh cho khách du lịch.

b) Phòng Quản lý xuất nhập cảnh Công an tỉnh hướng dẫn, giải quyết những vấn đề liên quan đến việc xuất, nhập cảnh (trình tự, thủ tục, giấy tờ...) cho khách du lịch đảm bảo nhanh chóng, thuận lợi.

c) Ban Cửa khẩu, Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh hướng dẫn thủ tục giấy tờ, xuất nhập cảnh qua cửa khẩu, các loại giấy tờ được cấp tại cửa khẩu; thuyền viên hành khách đi bờ, tham quan du lịch; người, phương tiện ra vào khu vực biên giới, cửa khẩu.

7. Trường hợp khách du lịch yêu cầu tư vấn, cung cấp thông tin, dịch vụ du lịch:

a) Sở Du lịch:

- Có trách nhiệm giới thiệu, tư vấn thông tin về nội quy, quy chế các khu điểm du lịch để tư vấn cho khách du lịch.

- Cung cấp thông tin về chính sách pháp luật của Nhà nước, địa phương đối với khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

- Cung cấp thông tin giới thiệu cho khách du lịch về các điểm đến du lịch; các hoạt động văn hóa, thể thao nổi bật của địa phương; về cơ sở hạ tầng kỹ thuật du lịch, các cơ sở lưu trú, sản phẩm, dịch vụ du lịch và các dịch vụ hỗ trợ khác có liên quan.

- Tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của khách du lịch đối với các khu điểm và có báo cáo gửi đến các khu điểm du lịch yêu cầu khắc phục.

- Yêu cầu các khu điểm du lịch phải chủ động cập nhật thông tin, ký gửi ấn phẩm để thuận lợi cho công tác giới thiệu, quảng bá.

b) Các khu điểm du lịch có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của khách du lịch; cải thiện các nội dung mà khách du lịch phản ánh nhằm xây dựng dịch vụ ngày một tốt hơn.

### **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 9. Trách nhiệm của các ngành, địa phương**

1. Các Sở, ban, ngành, Trung tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế, Trung tâm Festival Huế, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế và các tổ chức có liên quan:

a) Chịu trách nhiệm cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ khách du lịch theo thẩm quyền. Chủ động phối hợp với Sở Du lịch và các bên liên quan để xử lý kịp thời, dứt điểm các sự cố liên quan trong phạm vi quản lý và theo chức năng, nhiệm vụ để đảm bảo môi trường du lịch an toàn, thân thiện.

b) Thông báo kết quả xử lý cho Sở Du lịch để phản hồi cho khách du lịch và tổng hợp báo cáo.

2. Sở Du lịch:

a) Chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương và các tổ chức có liên quan triển khai thực hiện có hiệu quả Quy chế phối hợp hỗ trợ khách du lịch; chỉ đạo Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch là đầu mối tiếp nhận thông tin, chuyển tải thông tin đến cơ quan chức năng có liên quan và phản hồi thông tin cho khách du lịch sau khi có kết luận, xử lý của cơ quan thẩm quyền;

b) Căn cứ Quy chế này, xây dựng quy trình, mô tả các bước thực hiện và các biểu mẫu liên quan để chủ động xử lý khi có yêu cầu của khách du lịch hoặc sự cố xảy ra, hạn chế lúng túng trong quá trình thực hiện.



c) Định kỳ hàng quý, 6 tháng và cuối năm tiến hành họp, sơ kết, tổng kết đánh giá tình hình và báo cáo kết quả cho Ủy ban nhân dân tỉnh.

d) Tham mưu thành lập Tổ công tác hỗ trợ khách du lịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

**Điều 10. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có nhiều thành tích trong việc tổ chức thực hiện Quy chế này sẽ được khen thưởng theo quy định hiện hành.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Du lịch để tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

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

**Nguyễn Dung**

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

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

Số: 70/2018/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 06 tháng 12 năm 2018

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định quản lý, cập nhật và khai thác  
cơ sở dữ liệu Biểu mẫu văn bản hành chính 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 Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;*

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

*Căn cứ Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 26/2009/TT-BTTTT ngày 31 tháng 7 năm 2009 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp thông tin và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 400/TTr-VPUB ngày 06 tháng 12 năm 2018 về việc đề nghị ban hành Quyết định Quy định quản lý, cập nhật và khai thác cơ sở dữ liệu Biểu mẫu văn bản hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định quản lý, cập nhật và khai thác cơ sở dữ liệu Biểu mẫu văn bản hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 12 năm 2018.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Tổ trưởng Tổ công tác xây dựng hệ thống văn bản hành chính; Thủ trưởng các sở, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phan Ngọc Thọ**

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

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

## **QUY ĐỊNH**

### **Quản lý, cập nhật và khai thác cơ sở dữ liệu Biểu mẫu văn bản hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 70/2018/QĐ-UBND ngày 06/12/2018  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

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

##### **1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về việc quản lý, cập nhật và khai thác cơ sở dữ liệu Biểu mẫu văn bản hành chính (sau đây gọi tắt là *Cơ sở dữ liệu Biểu mẫu*) trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

##### **2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng tại tất cả các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, gồm:

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

#### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Cơ sở dữ liệu Biểu mẫu là cơ sở dữ liệu lưu trữ hệ thống các biểu mẫu văn bản quản lý nhà nước phục vụ công tác chỉ đạo điều hành và thủ tục hành chính trên từng lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế; thủ trưởng các phòng, ban thuộc các huyện, thị xã, thành phố Huế; UBND xã, phường, thị trấn và Chủ tịch UBND cấp xã, phường, thị trấn.

**Điều 3. Cơ sở dữ liệu Biểu mẫu**

1. Các biểu mẫu trong Cơ sở dữ liệu biểu mẫu được số hóa theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu, đúng thẩm quyền, đúng thể thức văn bản.

2. Cơ sở dữ liệu biểu mẫu được tích hợp vào phần mềm Quản lý văn bản và điều hành; Trang thông tin điều hành tác nghiệp và sẵn sàng liên thông, tích hợp với các hệ thống thông tin, phần mềm, cơ sở dữ liệu khác của tỉnh.

3. Cơ sở dữ liệu Biểu mẫu được cài đặt trên Hệ thống máy chủ tại Cổng thông tin điện tử tỉnh (Văn phòng UBND tỉnh) và vận hành trên hệ thống mạng tin học diện rộng tỉnh (WAN) phục vụ việc quản lý và khai thác của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức toàn tỉnh.

**Chương II****CẬP NHẬT VÀ KHAI THÁC SỬ DỤNG CƠ SỞ DỮ LIỆU BIỂU MẪU****Điều 4. Cập nhật cơ sở dữ liệu biểu mẫu**

1. Cơ sở dữ liệu Biểu mẫu ban đầu do UBND tỉnh xây dựng, công bố danh mục theo từng cơ quan, đơn vị và giao cho các cơ quan, đơn vị quản lý, sử dụng theo danh mục.

2. Trong quá trình khai thác, sử dụng Cơ sở dữ liệu biểu mẫu do cơ quan, đơn vị quản lý nếu phát sinh thêm biểu mẫu ngoài danh mục đã được UBND tỉnh công bố hoặc cần chỉnh sửa biểu mẫu đã có trong Cơ sở dữ liệu biểu mẫu ban đầu thì cơ quan đó phải chủ động xây dựng biểu mẫu mới và tiến hành cập nhật bổ sung biểu mẫu vào Cơ sở dữ liệu biểu mẫu (trên Trang Thông tin Điều hành tác nghiệp của đơn vị).

Việc xây dựng biểu mẫu mới hoặc chỉnh sửa biểu mẫu được thực hiện theo “Quy trình xây dựng biểu mẫu và cập nhật vào cơ sở dữ liệu Biểu mẫu văn bản hành chính” (*Phụ lục kèm theo*).

3. Người được giao sử dụng tài khoản để cập nhật, quản lý Cơ sở dữ liệu Biểu mẫu có trách nhiệm bảo mật về thông tin tài khoản, bảo đảm sự chính xác và chịu trách nhiệm về các số liệu, văn bản điện tử được gửi đi từ tài khoản do mình sử dụng.

**Điều 5. Khai thác cơ sở dữ liệu Biểu mẫu**

1. Cơ sở dữ liệu Biểu mẫu được tích hợp, liên thông tại phần mềm Quản lý văn bản và điều hành và Trang thông tin điều hành tác nghiệp của các cơ quan, đơn vị để cán bộ, công chức, viên chức khai thác sử dụng.

2. Cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh khai thác và sử dụng hiệu quả Cơ sở dữ liệu Biểu mẫu để phục vụ cho hoạt động công vụ, nâng cao chất lượng văn bản tham mưu.

**Điều 6. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị****1. Văn phòng UBND tỉnh**

a) Tổ chức kết nối, tích hợp, chia sẻ cơ sở dữ liệu Biểu mẫu văn bản hành chính với phần mềm Quản lý văn bản và điều hành; Trang thông tin điều hành tác nghiệp và sẵn sàng liên thông, tích hợp với các hệ thống thông tin, phần mềm, cơ sở dữ liệu khác của tỉnh.

b) Chịu trách nhiệm tổ chức tập huấn việc cập nhật và khai thác sử dụng cơ sở dữ liệu biểu mẫu cho các cơ quan, đơn vị.

c) Chịu trách nhiệm đảm bảo hạ tầng và an ninh an toàn thông tin cơ sở dữ liệu Biểu mẫu theo quy định.

d) Phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện quản lý, cập nhật và khai thác sử dụng cơ sở dữ liệu Biểu mẫu tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; hàng năm báo cáo định kỳ lên UBND tỉnh.

**2. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã và thành phố Huế, UBND các xã, phường, thị trấn**

a) Tổ chức thực hiện việc cập nhật, và khai thác sử dụng Biểu mẫu văn bản hành chính theo Quy định. Chịu trách nhiệm về độ chính xác của dữ liệu được cập nhật trên Cơ sở dữ liệu Biểu mẫu.

b) Bảo đảm cơ sở vật chất cho việc vận hành, khai thác hiệu quả Cơ sở dữ liệu Biểu mẫu tại đơn vị mình.

c) Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu Biểu mẫu văn bản hành chính.

**Chương III****TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 7.** Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Nội vụ phổ biến, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này.

Đề xuất khen thưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện tốt việc quản lý, cập nhật, vận hành và khai thác Cơ sở dữ liệu Biểu mẫu.


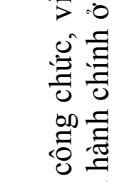
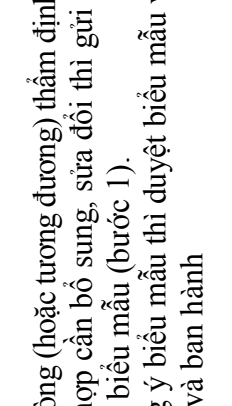
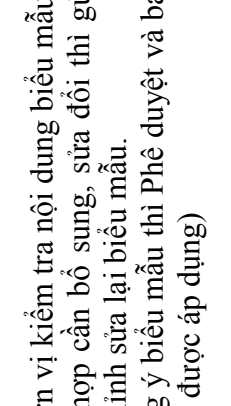

**Điều 8.** Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện các nội dung theo yêu cầu tại Quy định này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phan Ngọc Thọ**

**Phụ lục**  
**Quy trình xây dựng biểu mẫu và cập nhật vào cơ sở dữ liệu Biểu mẫu văn bản hành chính**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 70/2018/QĐ-UBND ngày 06 tháng 12 năm 2018)*

Bước thực hiện	Trình tự	Trách nhiệm	Mô tả
1		CBCCVC	Cán bộ, công chức, viên chức soạn thảo dự thảo biểu mẫu văn bản.
2		CBCCVC	Sau khi soạn thảo, cán bộ, công chức, viên chức cập nhật biểu mẫu vào Cơ sở dữ liệu biểu mẫu hành chính ở mục "Đang chờ duyệt"
3		Trưởng phòng hoặc tương đương	Trưởng phòng (hoặc tương đương) thẩm định nội dung biểu mẫu văn bản. - Trưởng hợp cần bổ sung, sửa đổi thì gửi yêu cầu cho người soạn thảo sửa đổi lại biểu mẫu (bước 1). - Nếu đồng ý biểu mẫu thì duyệt biểu mẫu và chuyển cho Trưởng đơn vị phê duyệt và ban hành
4		Trưởng đơn vị	Trưởng đơn vị kiểm tra nội dung biểu mẫu văn bản; - Trưởng hợp cần bổ sung, sửa đổi thì gửi chuyển lại Trưởng phòng yêu cầu chỉnh sửa lại biểu mẫu. - Nếu đồng ý biểu mẫu thì Phê duyệt và ban hành biểu mẫu (Biểu mẫu chính thức được áp dụng)
5		CBCCVC	Cán bộ, công chức, viên chức sử dụng biểu mẫu tại CSDL biểu mẫu hành chính

---

---

**VĂN PHÒNG UBND TỈNH THỪA THIÊN HUẾ XUẤT BẢN**

Địa chỉ: 16 Lê Lợi, thành phố Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế;

Điện thoại liên hệ: 0234.3834537; Fax: 0234.3834537

Email: [congbao@thuathienhue.gov.vn](mailto:congbao@thuathienhue.gov.vn);

Website: <http://congbao.thuathienhue.gov.vn>;

In tại: Công ty CP In và Dịch vụ giáo dục Huế.