

**ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

Số: 33/2015/QĐ-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*Cần Thơ, ngày 18 tháng 12 năm 2015*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng hệ thống thư điện tử  
trong hoạt động của các cơ quan nhà nước**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;

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 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 quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;

Căn cứ Quyết định số 72/2002/QĐ-TTg ngày 10 tháng 6 năm 2002 của Thủ tướng Chính phủ về việc thống nhất dùng bộ mã các ký tự chữ Việt theo tiêu chuẩn TCVN 6909:2001 trong trao đổi thông tin điện tử giữa các tổ chức của Đảng và Nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 22/2013/TT-BTTTT ngày 23 tháng 12 năm 2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 1768/TTr-STTTT ngày 11 tháng 12 năm 2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế quản lý, sử dụng hệ thống thư điện tử trong hoạt động của các cơ quan nhà nước”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 30 tháng 12 năm 2015 và đăng trên Báo Cần Thơ chậm nhất ngày 25 tháng 12 năm 2015; đồng thời, thay thế Quyết định số 50/2009/QĐ-UBND ngày 07 tháng 9 năm 2009 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ ban hành Quy chế sử dụng hệ thống thư điện tử trong hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

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

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

**Võ Thành Thống**

**QUY CHẾ**

**Quản lý, sử dụng hệ thống thư điện tử trong hoạt động  
của các cơ quan nhà nước**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 33/2015/QĐ-UBND ngày 18 tháng 12 năm 2015 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng**

- Quy chế này quy định việc quản lý, sử dụng hệ thống thư điện tử thành phố Cần Thơ.
- Quy chế này áp dụng cho tất cả các cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan nhà nước khi tham gia vận hành, sử dụng hệ thống thư điện tử của thành phố.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- “*Cơ quan nhà nước*” là các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân (sau đây được viết tắt là UBND) quận, huyện, UBND xã, phường, thị trấn, các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội thuộc thành phố Cần Thơ.
- “*Đơn vị*” là các phòng, ban, bộ phận trực thuộc cơ quan nhà nước.
- “*Người dùng*” là cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của các cơ quan nhà nước sử dụng máy vi tính, các thiết bị điện tử để sử dụng hộp thư điện tử thành phố trong công việc.

**Điều 3. Hệ thống thư điện tử thành phố Cần Thơ**

1. Hệ thống thư điện tử là một trong các dịch vụ ứng dụng công nghệ thông tin nền tảng, quan trọng được UBND thành phố (sau đây được viết tắt là Thành phố) đầu tư xây dựng nhằm phục vụ các cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc các cơ quan nhà nước sử dụng, gửi, nhận và khai thác thông tin (thông qua mạng truyền số liệu chuyên dùng của Thành phố và mạng Internet), phục vụ công tác, chuyên môn, nghiệp vụ theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

2. Cơ sở dữ liệu của hệ thống thư điện tử được xây dựng thành danh bạ điện tử lưu trữ tại Trung tâm Dữ liệu thành phố và thống nhất dùng để xác thực nội bộ cho việc đăng nhập một lần (Single Sign On - SSO) theo giao thức LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) cho các ứng dụng dùng chung khác của thành phố. Các cơ quan nhà nước, người dùng không sử dụng tài khoản hộp thư điện tử với tên miền @cantho.gov.vn sẽ không được xác thực để tương tác, sử dụng các phần mềm ứng dụng dùng chung như: Cổng thông tin điện tử, quản lý văn bản và điều hành, chat nội bộ và các ứng dụng dùng chung khác trên môi trường mạng phục vụ công tác quản lý nhà nước của thành phố.

3. Hệ thống thư điện tử được thiết lập và vận hành trên hạ tầng công nghệ thông tin của Thành phố bao gồm: Trung tâm dữ liệu, mạng truyền số liệu chuyên dùng, mạng Internet và các mạng nội bộ (LAN) của các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, UBND xã, phường, thị trấn thuộc thành phố.

4. Hệ thống thư điện tử thành phố cho phép người dùng đầu cuối gửi nhận thư điện tử bằng các phần mềm mã nguồn đóng và mã nguồn mở như: Windows Mail, Microsoft Office Outlook, Mozilla Thunderbird và các phần mềm gửi nhận thư điện tử (Email Client) khác hoặc gửi nhận thư điện tử thông qua giao diện trang thông tin điện tử (website) tại địa chỉ *mail.cantho.gov.vn*.

## Chương II

### CẤP MỚI, THAY ĐỔI, HỦY BỎ HỘP THƯ ĐIỆN TỬ

#### Điều 4. Phân loại, định dạng hộp thư điện tử

1. Hộp thư điện tử được chia thành các loại như sau:

- a) Hộp thư chung của cơ quan nhà nước, có dung lượng không giới hạn.
- b) Hộp thư chung của đơn vị, có dung lượng tối đa 10GB.
- c) Hộp thư người dùng, có dung lượng tối đa 05GB.

2. Định dạng hộp thư điện tử:

a) Hộp thư chung của cơ quan nhà nước có dạng <Tên cơ quan nhà nước>@cantho.gov.vn. Trong đó, <Tên cơ quan nhà nước> là tên viết tắt của cơ quan nhà nước và được đặt sao cho không trùng nhau trên hệ thống.

Ví dụ:

- Sở Nội vụ sẽ có địa chỉ hộp thư là [sonv@cantho.gov.vn](mailto:sonv@cantho.gov.vn).
- Trường hợp các cơ quan nhà nước có tên viết tắt trùng nhau (ví dụ: Sở Nội vụ và Sở Ngoại vụ), địa chỉ hộp thư của Sở Ngoại vụ là [songoaivu@cantho.gov.vn](mailto:songoaivu@cantho.gov.vn).

b) Hộp thư chung của đơn vị có dạng <Tên đơn vị>.<Tên cơ quan nhà nước chủ quản>@cantho.gov.vn; trong đó, <Tên cơ quan nhà nước chủ quản> là tên viết tắt đã được thiết lập trên hệ thống thư điện tử. Tên hộp thư chung của đơn vị có thể được đặt theo yêu cầu sau khi được đơn vị quản lý thống nhất.

Ví dụ:

- Văn phòng thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Cần Thơ sẽ có địa chỉ hộp thư đơn vị là [vanphong.sokhdt@cantho.gov.vn](mailto:vanphong.sokhdt@cantho.gov.vn).
- Văn phòng thuộc UBND quận Ninh Kiều sẽ có địa chỉ hộp thư đơn vị là [vpubnd.ninhkieu@cantho.gov.vn](mailto:vpubnd.ninhkieu@cantho.gov.vn).

c) Hộp thư người dùng (đối với trường hợp không có người trùng họ, tên lót, tên) có dạng: <Họ><Tên lót><Tên>@cantho.gov.vn; trong đó, <Họ> và <Tên lót> được viết tắt.

Ví dụ: Ông Nguyễn Văn Minh sẽ có địa chỉ hộp thư điện tử người dùng là [nvminh@cantho.gov.vn](mailto:nvminh@cantho.gov.vn).

d) Xử lý trường hợp nhiều người có họ, tên và tên lót trùng nhau:

- Ưu tiên theo thứ tự thời điểm đăng ký: người đăng ký đầu tiên được giữ nguyên định dạng đã quy định ở trên.

- Trường hợp người trùng tên (theo thứ tự thứ hai) được cấp phát hộp thư. Hộp thư người dùng có dạng <Họ><Tên lót><Tên>@cantho.gov.vn; trong đó, <Họ> được viết tắt, <Tên lót> và <Tên> được viết nguyên không dấu.

Ví dụ: địa chỉ hộp thư của ông Nguyễn Văn Minh bị trùng, khi đó ông Nguyễn Văn Minh thứ hai sẽ có địa chỉ hộp thư điện tử là [nvanminh@cantho.gov.vn](mailto:nvanminh@cantho.gov.vn).

- Trường hợp người trùng tên (theo thứ tự thứ ba) được cấp phát hộp thư. Hộp thư người dùng có dạng <Họ><Tên lót><Tên>@cantho.gov.vn, trong đó <Họ>, <Tên lót> và <Tên> đều được viết nguyên không dấu.

Ví dụ: [nguyenvanminh@cantho.gov.vn](mailto:nguyenvanminh@cantho.gov.vn).

- Trường hợp người trùng tên theo thứ tự thứ 04 trở về sau, cơ quan quản lý hệ thống thư điện tử sẽ chủ động xem xét đặt tên sao cho phù hợp.

đ) Tên hiển thị của các hộp thư người dùng trên nền giao diện website hệ thống thư điện tử phải hiển thị đầy đủ họ, tên người dùng và tên của cơ quan nhà nước mà người dùng đó đang công tác để dễ phân biệt khi thao tác sử dụng hộp thư điện tử.

#### **Điều 5. Trường hợp cấp mới, thay đổi, hủy bỏ hộp thư điện tử**

Các cơ quan nhà nước phải thực hiện quy trình cấp mới, thay đổi, hủy bỏ hộp thư điện tử trong các trường hợp sau:

1. Trường hợp yêu cầu cấp mới:

a) Khi cơ quan nhà nước tiếp nhận, tuyển dụng mới cán bộ, công chức, viên chức và người lao động mà chưa được cấp phát hộp thư điện tử của thành phố.

b) Khi cơ quan nhà nước hoặc đơn vị trực thuộc mới được thành lập.

2. Trường hợp yêu cầu thay đổi: Khi cơ quan nhà nước, đơn vị và người dùng có sự thay đổi thông tin.

3. Trường hợp yêu cầu hủy bỏ:

a) Khi người dùng thôi việc, nghỉ việc.

b) Khi người dùng chuyển công tác đến nơi làm việc mới không phải là các cơ quan nhà nước thuộc thành phố Cần Thơ.

c) Khi cơ quan nhà nước, đơn vị trực thuộc cơ quan nhà nước bị sáp nhập, giải thể.

4. Trường hợp tạm đình chỉ, thu hồi:

Khi hộp thư không đăng nhập, sử dụng trong thời hạn 03 tháng, cơ quan quản lý hệ thống thư điện tử sẽ tạm thời đình chỉ hộp thư trên; đồng thời, thông báo về cơ quan chủ quản của người dùng hộp thư đó. Sau 15 ngày làm việc kể từ khi thông báo, nếu cơ quan nhà nước không có xác nhận thì hộp thư điện tử trên sẽ được thu hồi, đảm bảo tiết kiệm tài nguyên hệ thống.

#### **Điều 6. Quy trình cấp mới, thay đổi, hủy bỏ hộp thư điện tử**

1. Lập và gửi yêu cầu:

a) Khi cần cấp mới thay đổi, hủy bỏ hộp thư điện tử, cơ quan nhà nước lập yêu cầu thông qua văn bản điện tử được ký số đính kèm với danh sách các cá nhân, tổ chức cần cấp mới, thay đổi, hủy bỏ hộp thư (theo mẫu Phụ lục 1 của Quy chế này) và gửi từ hộp thư chính thức của cơ quan nhà nước đến địa chỉ [sotttt@cantho.gov.vn](mailto:sotttt@cantho.gov.vn).

b) Khi có nhu cầu cấp lại mật mã hộp thư điện tử do người dùng, đơn vị quên mật mã, cơ quan nhà nước cũng thực hiện quy trình như trên.

c) Trường hợp cần điều chỉnh, thay đổi khác với yêu cầu ban đầu, Sở Thông tin và Truyền thông trực tiếp trao đổi với cơ quan nhà nước gửi yêu cầu.

2. Cập nhật, phản hồi thông tin:

Sau khi xử lý, giải quyết xong yêu cầu của các cơ quan nhà nước, Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông thuộc Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm gửi thư điện tử trả lời, đính kèm văn bản được ký số thông báo kết quả thực hiện (hoặc nếu không thực hiện thì giải thích lý do) đến cơ quan nhà nước đã gửi yêu cầu; đồng thời, gửi Sở Thông tin và Truyền thông để báo cáo.

3. Thời gian cấp mới, thay đổi, hủy bỏ hộp thư điện tử với tên miền @cantho.gov.vn được thực hiện trong thời hạn tối đa 02 ngày làm việc sau khi đã đầy đủ thông tin theo yêu cầu.

### **Chương III**

### **SỬ DỤNG HỆ THỐNG THƯ ĐIỆN TỬ**

## **Điều 7. Gửi, nhận văn bản qua hệ thống thư điện tử**

1. Gửi, nhận qua hệ thống thư điện tử tất cả các loại văn bản hành chính (trừ văn bản mật), văn bản chịu sự điều chỉnh về tính chất thông tin tại các quy định **do cơ quan có thẩm quyền ban hành**. Khi phát hành văn bản giấy, ngoài việc gửi văn bản đến nơi nhận theo cách thông thường, phải gửi văn bản điện tử (tương ứng nội dung văn bản giấy đã được ban hành chính thức ngoại trừ những nơi đã triển khai các hệ thống thông tin điện tử khác hỗ trợ) vào địa chỉ hộp thư điện tử của cơ quan nhà nước có tên trong phần “nơi nhận” hoặc cung cấp địa chỉ liên kết (link) để có thể liên lạc, nhận văn bản điện tử.

Đối với việc gửi, nhận thư điện tử của cơ quan nhà nước, đơn vị: sau khi nhận được thư điện tử có nội dung mang tính chất công việc thì cơ quan nhà nước phải có trách nhiệm phản hồi xác nhận việc đã nhận thành công gửi, nhận thư điện tử.

2. Những văn bản được xác thực bằng chữ ký số, chứng thư số (do Ban Cơ yếu Chính phủ cấp) chuyển qua hệ thống thư điện tử phù hợp với quy định của pháp luật về giao dịch điện tử có giá trị pháp lý tương đương với văn bản giấy trong giao dịch giữa các cơ quan nhà nước thuộc thành phố và không phải gửi thêm văn bản giấy. Cụ thể như sau:

- a) Lịch làm việc, Chương trình công tác (tuần, tháng, quý, năm) của lãnh đạo UBND các cấp, lãnh đạo các cơ quan nhà nước thành phố.
- b) Giấy mời và các tài liệu kèm theo.
- c) Báo cáo chuyên đề, báo cáo tuần, tháng, quý, năm.
- d) Công văn, Tờ trình, Kế hoạch và tất cả các loại văn bản hành chính thông thường khác (trừ văn bản mật).

Đối với các văn bản được ký số đã quy định bắt buộc chuyển bằng hệ thống thư điện tử hoặc bằng hệ thống phần mềm quản lý văn bản - điều hành dùng chung của thành phố, các cơ quan nhà nước có quyền từ chối nhận văn bản đến bằng các hình thức khác.

3. Các cơ quan nhà nước có trách nhiệm bắt buộc phải sử dụng hộp thư điện tử của cơ quan để thông báo, trao đổi các loại văn bản, tài liệu với người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

## **Điều 8. Các hành vi bị cấm**

1. Truy nhập vào hộp thư người khác và không để người khác tự ý sử dụng hộp thư điện tử của mình (nếu đã cho phép người dùng khác sử dụng trong trường hợp khẩn cấp thì sau đó phải thay đổi mật mã hộp thư điện tử).

2. Lợi dụng hộp thư điện tử để phá hoại hệ thống thư điện tử của thành phố hoặc làm ảnh hưởng đến các hệ thống thông tin khác.

3. Cố ý lan truyền, phát tán virus lên mạng, phát tán thư rác, sử dụng các phần mềm bất hợp pháp để truy xuất, phá hoại hệ thống; truyền bá văn hóa phẩm đồi trụy, nội dung không phù hợp với văn hóa Việt Nam, nội dung có ý xuyên tạc, chống đối Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

4. Đánh cắp và sử dụng trái phép mật mã, thông tin riêng của các cơ quan nhà nước, đơn vị, người dùng hoặc phổ biến cho người khác sử dụng trên hệ thống thư điện tử thành phố.

5. Các hành vi khác theo Điều 5 của Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ về việc quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng.

## **Chương IV**

### **QUẢN LÝ, DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG HỆ THỐNG THƯ ĐIỆN TỬ**

## **Điều 9. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung đối với việc khai thác, vận hành, sử dụng hệ thống thư điện tử của thành phố; chỉ đạo Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông Cần Thơ chịu trách nhiệm quản trị về mặt hạ tầng kỹ thuật của hệ thống thư điện tử thành phố theo sự phân cấp quản lý của Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Hướng dẫn các cơ quan nhà nước, đơn vị, người dùng thực hiện nghiêm Quy chế này.

3. Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động sử dụng hệ thống thư điện tử của thành phố một cách có hiệu quả.

4. Hàng năm, lập dự toán kinh phí cho việc quản lý, nâng cấp, bảo trì và phát triển hệ thống hộp thư điện tử và các dịch vụ công nghệ thông tin cơ bản dùng chung của toàn thành phố, trình UBND thành phố xem xét, phê duyệt.

5. Thường xuyên kiểm tra, thống kê, đánh giá việc sử dụng hộp thư điện tử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong công việc; lồng ghép vào các tiêu chí đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ thông tin, mức độ cải cách hành chính của cơ quan nhà nước, coi đây là trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong việc ứng dụng công nghệ thông tin tạo lập phương thức phát triển mới nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động cơ quan nhà nước các cấp, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí.

6. Cung cấp cho các cơ quan nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức người lao động trên địa bàn thành phố hộp thư điện tử, mật mã sử dụng; hỗ trợ khi có sự cố.

7. Quản lý, cập nhật danh bạ thư điện tử thành phố, giải quyết sửa đổi hoặc hủy bỏ các hộp thư của người dùng khi nhận được văn bản yêu cầu của các cơ quan nhà nước thuộc Thành phố.

8. Quản trị hệ thống thư điện tử, bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt, liên tục; bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, khả năng lưu trữ dự phòng, ngăn chặn thư rác (spam mail), cài đặt cơ chế bảo mật và phòng, chống virus tin học.

9. Có quyền thu hồi, xóa hộp thư điện tử trong trường hợp khẩn cấp có ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin trên mạng của thành phố.

10. Tham mưu, đề xuất UBND thành phố các giải pháp bảo mật, mã hóa đường truyền và nội dung hộp thư điện tử, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin khi sử dụng hệ thống thư điện tử của thành phố. Quản trị hệ thống phải đảm bảo quyền riêng tư, không được tự truy cập hộp thư riêng khi chưa có sự đồng ý của cơ quan nhà nước, đơn vị hoặc người dùng (trừ một số trường hợp đặt biệt nếu có sự cho phép của cấp có thẩm quyền).

11. Báo cáo định kỳ 06 tháng/01 lần (ngày 15 tháng 6 và ngày 15 tháng 12 hàng năm) hoặc đột xuất khi có yêu cầu của UBND thành phố về tình hình quản lý, cấp phát, sử dụng hệ thống hộp thư điện tử.

#### **Điều 10. Trách nhiệm của người dùng sử dụng hộp thư điện tử**

1. Bảo vệ mật mã sử dụng hộp thư điện tử.

2. Quản lý và lưu trữ các thư điện tử của cá nhân; chịu trách nhiệm về nội dung thông tin của mình khi lưu trữ hoặc gửi lên mạng.

3. Khi tiếp nhận hộp thư, người dùng phải thay đổi mật mã để đảm bảo tính bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng; thường xuyên thay đổi mật mã tài khoản hộp thư điện tử (tối thiểu 03 tháng/01 lần) phải đảm bảo các yêu cầu sau:

a) Độ dài: các mật mã phải có độ dài ít nhất là 08 (tám) ký tự;

b) Độ phức tạp: Các mật mã cần phải chứa cả ký tự in hoa, ký tự in thường và ít nhất có một ký tự đặc biệt, chữ số.

Ví dụ: MatKhou\$789#.

4. Đối với các cơ quan nhà nước, đơn vị, người dùng đã được cấp hộp thư điện tử thì phải sử dụng địa chỉ thư điện tử với tên miền @cantho.gov.vn. Hạn chế việc sử dụng các hộp thư cá nhân công cộng (như: Gmail, Yahoo mail, Hotmail,...) để trao đổi công việc.

5. Khi tài khoản hộp thư điện tử gặp sự cố (không truy cập được hoặc tài khoản bị chiếm dụng, đánh cắp,...) thì cơ quan nhà nước, đơn vị, người dùng phải báo ngay cho chuyên viên được phân công theo dõi sử dụng thư điện tử trong cơ quan, phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông Cần Thơ theo địa chỉ: số 3B Nguyễn Trãi, phường An Hội, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ, điện thoại: 080.71214 hoặc gửi thư điện tử về địa chỉ [hotro@cantho.gov.vn](mailto:hotro@cantho.gov.vn) để hỗ trợ, khắc phục kịp thời.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của người dùng sử dụng hộp thư điện tử của cơ quan nhà nước, đơn vị**

1. Hộp thư chung của cơ quan nhà nước, đơn vị là loại hộp thư đặc biệt, do Thủ trưởng cơ quan nhà nước, đơn vị quản lý và có thể ủy quyền cho một người khác trong cơ quan nhà nước, đơn vị quản lý hộp thư này.

2. Người được giao trách nhiệm quản lý hộp thư chung của cơ quan nhà nước, đơn vị phải thường xuyên kiểm tra, nhận, chuyển thông tin để thông báo đến người có trách nhiệm xử lý nhằm hồi đáp kịp thời thư điện tử của công dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Người được giao trách nhiệm quản lý hộp thư chung của cơ quan nhà nước, đơn vị phải tổ chức lưu trữ các thư đến, thư đã gửi một cách khoa học để thuận lợi trong việc tìm kiếm, thống kê, xác thực lại thông tin khi có yêu cầu; đồng thời, không được xóa nội dung các thư điện tử trong hộp thư đến và đi của cơ quan nhà nước, đơn vị mình (trừ các thư nặc danh không rõ địa chỉ, thư rác).

4. Mật mã tài khoản hộp thư điện tử của cơ quan nhà nước, đơn vị phải được thay đổi thường xuyên (02 tháng/01 lần) và mật mã phải được đảm bảo theo các yêu cầu sau:

a) Độ dài: Các mật mã phải có độ dài ít nhất là 08 (tám) ký tự;

d) Độ phức tạp: Các mật mã cần phải chứa cả ký tự in hoa, ký tự in thường và ít nhất có một ký tự đặc biệt, chữ số.

Ví dụ: MatKhou\$789#.

5. Quản lý danh sách các địa chỉ hộp thư điện tử của người dùng thuộc mỗi cơ quan nhà nước (mailing list): Địa chỉ mailing list của cơ quan, đơn vị phải được quản lý, kiểm soát chặt chẽ bằng tài khoản hộp thư điện tử của cơ quan đơn vị hoặc một hộp thư điện tử cá nhân người dùng do Thủ trưởng cơ quan nhà nước ủy quyền.

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan nhà nước**

1. Lãnh đạo cơ quan nhà nước của thành phố phải gương mẫu trong việc ứng dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; chỉ đạo đơn vị, người dùng thuộc phạm vi quản lý thực hiện nghiêm theo Quy chế này.

2. Đôn đốc, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tăng cường, thường xuyên sử dụng hộp thư điện tử của thành phố khi trao đổi công việc.

3. Phân công chuyên viên quản lý danh sách hộp thư điện tử người dùng (mailing list) thuộc cơ quan mình, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc rà soát, cập nhật danh sách hộp thư, thông tin của người dùng, đơn vị trực thuộc được cấp hộp thư, đảm bảo tính đồng bộ giữa danh sách hộp thư được cấp và số lượng cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của cơ quan.

4. Đối với các cơ quan nhà nước đã có hệ thống thư điện tử riêng (ví dụ như: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Y tế) đang hoạt động hiệu quả, chỉ cần báo cáo định kỳ hoặc báo cáo đột xuất về tình hình sử dụng hộp thư điện tử của cơ quan mình theo đúng nội dung về chế độ báo cáo theo Quy chế này.

#### **Điều 13. Trách nhiệm của các Sở: Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Nội vụ**

1. Các Sở: Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Nội vụ phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông về việc đầu tư, nâng cấp hệ thống thiết bị và đào tạo nguồn nhân lực, đảm bảo cho hệ thống thư điện tử thành phố hoạt động thông suốt, hiệu quả.

2. Sở Nội vụ phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện cung cấp thông tin tổ chức, bộ máy, cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan nhà nước thuộc phạm vi quản lý của UBND thành phố trong việc tạo lập, cập nhật danh bạ thư điện tử thành phố.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Kiểm tra và xử lý vi phạm**

1. Cơ quan nhà nước, đơn vị, người dùng tham gia hệ thống thư điện tử phải chịu sự giám sát của Sở Thông tin và Truyền thông về việc sử dụng hộp thư điện tử đã được cung cấp.

2. Cơ quan nhà nước, đơn vị, người dùng vi phạm các điều khoản trong Quy chế này, cơ quan quản lý hệ thống thư điện tử sẽ nhắc nhở bằng hình thức gửi thư điện tử hoặc thông báo trực tiếp đến cơ quan nhà nước, đơn vị, người dùng vi phạm. Sau 03 lần thông báo nhắc nhở nếu vẫn còn vi phạm, cơ quan quản lý hệ thống thư điện tử sẽ thông báo đến Thủ trưởng cơ quan nhà nước quản lý đơn vị, người dùng đó xử lý tùy theo mức độ vi phạm; trường hợp cơ quan nhà nước, đơn vị, người dùng vi phạm có tính chất nghiêm trọng, sẽ bị tạm ngưng cung cấp dịch vụ và chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

#### **Điều 15. Quy định về công tác báo cáo**

1. Các cơ quan nhà nước có trách nhiệm rà soát và báo cáo định kỳ 06 tháng/01 lần (ngày 05 tháng 6 và ngày 05 tháng 12 hàng năm, theo mẫu Phụ lục 2 đính kèm) và báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Sở Thông tin và Truyền thông về tình hình sử dụng thư điện tử trong công việc của đơn vị, người dùng thuộc cơ quan nhà nước.

2. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo định kỳ 06 tháng/01 lần (ngày 15 tháng 6 và ngày 15 tháng 12 hàng năm) hoặc đột xuất khi có yêu cầu về tình hình sử dụng hộp thư điện tử của tất cả cơ quan nhà nước, đơn vị, người dùng về UBND thành phố xem xét, chỉ đạo kịp thời.

#### **Điều 16. Khen thưởng**

1. Mỗi cơ quan nhà nước phải cụ thể hóa tiêu chí sử dụng thư điện tử vào quy chế thi đua, khen thưởng của cơ quan, xem đây là một trong những tiêu chí làm cơ sở để xét thi đua, khen thưởng đối với tập thể, cá nhân trong cơ quan nhà nước.

2. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan có liên quan tham mưu, đề xuất UBND thành phố xem xét đưa hoạt động này vào các phong trào thi đua, bình xét khen thưởng hàng năm./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**

**Võ Thành Thống**

**Phụ lục I**

**MẪU BIỂU DANH SÁCH YÊU CẦU CẤP MỚI, THAY ĐỔI, HỦY BỎ HỢP THƯ ĐIỆN TỬ**

*(Kèm theo Quyết định số: 33/2015/QĐ-UBND ngày 18 tháng 12 năm 2015 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)*

**1. Yêu cầu cấp mới, thay đổi hoặc hủy bỏ hợp thư đối với cơ quan nhà nước, đơn vị:**

STT	Nội dung đề nghị (cấp mới/thay đổi/hủy bỏ hợp thư)	Tên cơ quan nhà nước/đơn vị đề nghị cấp mới, thay đổi hoặc hủy bỏ hợp thư	Tên cơ quan cấp trên (đối với hợp thư đơn vị)	Công chức được phân công quản lý hợp thư; điện thoại, địa chỉ hợp thư liên lạc	Số điện thoại cơ quan nhà nước/Đơn vị đề nghị cấp mới hợp thư	Ghi chú thông tin cần thay đổi đối với trường hợp yêu cầu thay đổi; hoặc ghi chú khác

**2. Yêu cầu cấp mới, thay đổi hoặc hủy bỏ hợp thư đối với người dùng**

STT	Nội dung đề nghị (cấp mới/thay đổi/hủy bỏ hợp thư)	Họ tên người dùng	Cơ quan nhà nước	Đơn vị	Chức vụ	Số điện thoại	Ghi chú thông tin cần thay đổi đối với trường hợp yêu cầu thay đổi; hoặc ghi chú khác

**Phụ lục II**

**MẪU BÁO CÁO TÌNH HÌNH SỬ DỤNG THƯ ĐIỆN TỬ**

(thời gian từ .../.../... đến .../.../...)

(Kèm theo Quyết định số 33/2015/QĐ-UBND ngày 18 tháng 12 năm 2015

của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)

1. Tổng số cán bộ công chức, viên chức (không kể tạp vụ, lái xe) của cơ quan: .....

- Trong đó, số lượng công chức: .....; viên chức: .....

- Tổng số đơn vị thuộc cơ quan: ....., trong đó: Phòng, ban: .....; Trung tâm, đơn vị sự nghiệp trực thuộc: .....

2. Tổng số hộp thư điện tử đã được cấp đến thời điểm báo cáo:

- Số lượng hộp thư điện tử người dùng: .....

- Số lượng hộp thư điện tử đơn vị (phòng ban/tổ chức/trung tâm): .....

3. Danh sách đơn vị, người dùng đề nghị cấp mới, thay đổi, hủy bỏ tài khoản hộp thư điện tử trong kỳ báo cáo: (liệt kê dạng biểu bảng như phụ lục 1).

4. Họ tên người quản lý hộp thư điện tử chung của cơ quan nhà nước:....., chức vụ, điện thoại, địa chỉ hộp thư cá nhân.

5. Họ tên người được phân công đầu mối phối hợp, quản lý danh sách hộp thư điện tử của cơ quan nhà nước: ....., chức vụ, điện thoại, địa chỉ hộp thư cá nhân.

6. Số lượng văn bản phát hành qua hộp thư điện tử của cơ quan nhà nước/tổng số văn bản phát hành thực tế: .../....

7. Thuận lợi, khó khăn, đề xuất, kiến nghị (nếu có):

.....  
.....

8. Ghi chú khác (nếu có):

.....  
.....

**Người lập**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**Thủ trưởng Cơ quan/Đơn vị**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)