

Số: 2579 /QĐ-UBND

Thái Bình, ngày 29 tháng 10 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động  
của Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình.**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI BÌNH**

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

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ các Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh: Số 17/2013/QĐ-UBND ngày 10/10/2013 ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình; số 1608/QĐ-UBND ngày 17/7/2015 về việc phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện; số 2324/QĐ-UBND ngày 05/10/2015 về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại các Văn bản: Số 65/TTr-VPUB ngày 26/10/2015, số 321A/VP-TTHCC ngày 29/10/2015, và của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1634/TTr-SNV ngày 29/10/2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình.

**Điều 2.** Giao Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*tuong*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCTUBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC *thh*

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



*[Handwritten signature]*

**Nguyễn Hồng Diên**

## **QUY CHẾ**

**Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình.**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số **1579/QĐ-UBND** ngày **29** tháng 10 năm 2015  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình).

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình, các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình (sau đây gọi tắt là Trung tâm);

2. Đối tượng áp dụng, gồm: Các tổ chức, cá nhân và các cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết các thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan chức năng) thực hiện tại Trung tâm.

#### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

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

1. *Thủ tục hành chính* là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. *Trình tự thực hiện* là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

3. *Hồ sơ* là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

4. *Hồ sơ hợp lệ* là hồ sơ có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật.

5. *Hồ sơ không hợp lệ* là hồ sơ không có đủ giấy tờ hợp pháp, hoặc đủ nhưng nội dung không được khai đúng, khai đủ theo quy định của pháp luật và quy định về lệ phí (nếu có).

6. *Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết* là hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm.

7. *Phần mềm hành chính công*: Phần mềm tin học dùng do Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình thống nhất sử dụng để cập nhật, quản lý, theo dõi tiến độ, thống kê, tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Trung tâm.

8. *Ngày làm việc*: Ngày làm việc là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Nguyên tắc làm việc**

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí công chức đến thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị để giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

2. Toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm và các cơ quan chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính đã quy định thực hiện tại Trung tâm chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Trung tâm để được giải quyết các thủ tục hành chính; các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

3. Công chức của các cơ quan, đơn vị được cấp tài khoản (account) để truy cập Phần mềm hành chính công, có trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình và hướng dẫn sử dụng của phần mềm, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới việc phần mềm Hành chính công ngưng hoạt động, người có trách nhiệm cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp văn bản,...) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ công chức có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

5. Công chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng và đề bạt theo quy định.

### **Điều 4. Chế độ làm việc**

1. Việc quản lý, điều hành công việc hằng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Các công chức được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực

hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, công chức được giao nhiệm vụ phải chuẩn bị hồ sơ bao gồm từ việc xử lý văn bản đến soạn thảo, trình và ký văn bản theo quy định tại Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và lãnh đạo Trung tâm về những nội dung và thể thức văn bản đã trình ký; Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định đối với nội dung, thể thức và kiểm soát lỗi chính tả của dự thảo văn bản, đối với văn bản trình lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh ký.

4. Các chuyên viên, nhân viên hành chính, văn thư, có trách nhiệm thực hiện việc đánh máy, in sao, đóng dấu, phát hành văn bản và công tác quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu liên quan theo Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và chịu trách nhiệm về những công việc của mình.

5. Công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Khoản 3 Điều 5; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm để cử người khác thay.

6. Trong giờ làm việc hành chính các công chức và nhân viên thuộc Trung tâm phải mặc đồng phục (trừ công chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục của ngành theo quy định), đeo thẻ công chức để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở, không được gây phiền hà, sách nhiễu.

7. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm phù hợp, không được để ảnh hưởng đến giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân và các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan trong giờ hành chính.

### **Điều 5. Thời gian làm việc**

1. Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc, từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần.

2. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được tính kể từ ngày tiếp theo sau ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

3. Thời gian làm việc: Các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định):

a) Mùa hè: Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

b) Mùa đông: Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

## **Chương II**

### **CƠ CẤU TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ QUYỀN HẠN**

#### **Điều 6. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm**

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm: Giám đốc và 01 Phó Giám đốc.

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành hoạt động chung của Trung tâm, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

b) Phó Giám đốc Trung tâm giúp Giám đốc Trung tâm phụ trách một hoặc một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm về các nhiệm vụ công tác được giao.

2. Các Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ gồm:

a) Bộ phận Hành chính - Tổng hợp;

b) Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả;

c) Bộ phận Giám sát và giải quyết khiếu nại.

Giám đốc Trung tâm quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ và mối quan hệ công tác của các Bộ phận thuộc Trung tâm.

3. Nhân sự các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ:

a) Bộ phận Hành chính - Tổng hợp: Bao gồm các công chức thuộc biên chế của Trung tâm, do Trung tâm trực tiếp quản lý và phân công nhiệm vụ.

b) Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Công chức thuộc các sở, ban, ngành, các cơ quan có liên quan của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức của Trung tâm.

c) Bộ phận Giám sát và giải quyết khiếu nại: Công chức được bố trí từ Thanh tra tỉnh và Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy đến làm việc tại Trung tâm.

#### **Điều 7. Nhiệm vụ của Trung tâm**

1. Thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức và cá nhân theo quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các quy định, thủ tục hành chính (giấy tờ, hồ sơ...), mức thu phí, lệ phí (nếu có) và thời gian giải quyết các loại công việc; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, cá nhân liên quan.

3. Thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ cao.

4. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc.

5. Rà soát, kiểm tra tính hợp lệ theo quy định hồ sơ của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đưa vào giải quyết tại Trung tâm.

6. Theo dõi, đôn đốc công chức các cơ quan, đơn vị được bố trí đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết các thủ tục hành chính theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

7. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức tại Trung tâm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

8. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức làm việc tại Trung tâm.

9. Phối hợp chặt chẽ, đúng nguyên tắc với các cơ quan, đơn vị liên quan để nghiên cứu các quy định của Nhà nước về cải cách hành chính, chính quyền điện tử, tổng hợp, báo cáo đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Phối hợp trong công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức được bố trí về làm nhiệm vụ tại Trung tâm.

10. Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm.

11. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; cung cấp dịch vụ hỗ trợ qua tổng đài để hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của tổ chức, cá nhân về các thủ tục hành chính tại Trung tâm; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về tổ chức hoạt động của Trung tâm.

12. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

13. Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

14. Thực hiện một số nhiệm vụ tham mưu khác khi được giao.

### **Điều 8. Quyền hạn của Trung tâm**

1. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định.

2. Được đề nghị các cơ quan chức năng và các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để phục vụ cho công tác giải quyết thủ tục, hồ sơ; được yêu cầu các cơ quan chức năng báo cáo thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết các thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân.

3. Lãnh đạo và công chức có liên quan của Trung tâm được tham dự các phiên họp định kỳ, đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh và các cuộc họp của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh bàn về các chủ trương, cơ chế chính sách đầu tư và các dự án đầu tư của tỉnh, cải cách thủ tục hành chính và theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh; tham dự các cuộc họp của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời nắm bắt thông tin, phục vụ công tác.

4. Đề xuất trang bị cơ sở vật chất cần thiết, nhằm đáp ứng và nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

5. Được hưởng đầy đủ các chế độ, chính sách theo quy định hiện hành.

6. Kiểm tra, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua phần mềm hành chính công. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết thủ tục hành chính nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính chậm so với quy định.

7. Đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, trả kết quả; tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc của công chức tại Trung tâm; được đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm; đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

8. Báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định điều động công chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao sau khi thống nhất với cơ quan, đơn vị sử dụng công chức.

### **Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc và các Bộ phận thuộc Trung tâm.**

1. Giám đốc Trung tâm:

a) Chỉ đạo toàn diện các hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về hoạt động Trung tâm.



b) Quản lý, phân công, điều hành công việc của công chức thuộc Trung tâm trong giờ làm việc;

c) Ký các loại văn bản liên quan hoạt động của Trung tâm theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản nêu trên. Ký duyệt chứng từ chuyển trả tiền thu phí, lệ phí cho các cơ quan chức năng chủ trì giải quyết thủ tục hành chính theo quy định hiện hành của Nhà nước.

d) Được thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản đôn đốc các cơ quan chức năng và đơn vị có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính để đảm bảo thời gian theo quy định; báo cáo và đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục không đảm bảo thời gian quy định.

đ) Chủ trì việc họp, giao ban công việc của Trung tâm theo Quy chế này và Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Trung tâm theo quy định;

e) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và các công việc tại Trung tâm, đề xuất biện pháp giải quyết.

g) Đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh các biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính tại tỉnh để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

h) Chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về quản lý tài sản, cán bộ, nhân viên và thực hiện các chế độ sinh hoạt, công tác hành chính khác tại Trung tâm.

## 2. Phó Giám đốc Trung tâm:

a) Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

b) Thực hiện nhiệm vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.

c) Được ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm đi vắng và được thông báo trên phần mềm Hành chính công.

## 3. Bộ phận Hành chính - Tổng hợp: Đối với công chức của Trung tâm được bố trí thực hiện các công việc hành chính - tổng hợp:

a) Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do Giám đốc Trung tâm phân công. Thực hiện nhiệm vụ lễ tân hướng dẫn, quản lý hành chính, quản trị mạng, quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ các cơ quan chức



năng, tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo tổng hợp theo quy định.

b) Chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo Trung tâm, lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện nhiệm vụ được giao.

d) Trong quá trình giải quyết công việc được giao, nếu có gì phát sinh, kịp thời báo cáo lãnh đạo Trung tâm và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết các công việc được giao để báo cáo Ủy ban nhân dân giải quyết theo quy định.

đ) Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ. Được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

4. Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Đối với công chức của các cơ quan, đơn vị được bố trí về thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm:

a) Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công. Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo tổ chức, cá nhân chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần.

b) Chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị và lãnh đạo Trung tâm về việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

d) Kịp thời nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện thủ tục hành chính phù hợp với quy định hiện hành để báo cáo, đề xuất lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, phối hợp với Trung tâm xem xét, báo cáo Ủy ban nhân dân quyết định theo quy định.

đ) Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ; được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

5. Bộ phận Giám sát và giải quyết khiếu nại: Đối với công chức của Thanh tra tỉnh và Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy:

a) Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công. Thực hiện nhiệm vụ giám sát các công việc hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân.

nhân. Thực hiện việc tiếp nhận ý kiến khiếu nại, tố cáo và thực hiện đúng theo thẩm quyền để giải quyết các vấn đề do tổ chức, cá nhân có khiếu nại, tố cáo, phối hợp với Trung tâm để kịp thời xử lý các vấn đề khiếu nại, tố cáo.

b) Chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị và lãnh đạo Trung tâm về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo đối của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

d) Kịp thời nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy định, báo cáo, đề xuất lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, phối hợp với Trung tâm xem xét, báo cáo Ủy ban nhân dân quyết định theo quy định.

đ) Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ. Được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 10. Các thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm**

Bao gồm thủ tục hành chính của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và của các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Danh mục các thủ tục hành chính đưa vào thực hiện tại Trung tâm.

### **Điều 11. Quy định đối với tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm**

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm được công chức hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu hẹn trả kết quả theo quy định.

2. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

3. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong thủ tục hành chính hoặc chưa được công khai theo quy định.

4. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; khi nhận kết quả thủ tục hành chính phải mang theo giấy hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân (Giấy chứng minh

thư nhân dân hoặc hộ chiếu,...) hoặc có giấy ủy quyền của người có tư cách pháp nhân (hoặc người đại diện theo pháp luật) đối với trường hợp không trực tiếp đi nhận, cử người đi nhận thay kết quả.

5. Không được cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính của các công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

6. Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

7. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của thủ tục hành chính và các hành vi vi phạm của công chức trong thực hiện thủ tục hành chính;

8. Khiếu nại, tố cáo công chức về việc giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định;

9. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải có thái độ và ứng xử nghiêm túc;

10. Thực hiện quy định khác của pháp luật có liên quan.

## **Điều 12. Quy định trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Các cơ quan, đơn vị có liên quan phải xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng thời gian giải quyết, các bước thực hiện đảm bảo thời gian giải quyết phải rút ngắn tối đa so với quy định hiện hành của Nhà nước. Các quy trình giải quyết hồ sơ phải được niêm yết công khai tại Trung tâm để các tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan biết, thực hiện theo quy định.

2. Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến trình giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một (01) lần vào cuối buổi sáng và một (01) lần vào cuối buổi chiều trên phần mềm Hành chính công để tổ chức thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Phân công công chức thường trực hằng ngày trực tiếp nhận văn bản giấy và thông báo cho Trung tâm để liên hệ giao nhận văn bản; trường hợp công chức đó vắng, phải phân công người khác thay và phải thông báo cho Trung tâm vào đầu giờ của ngày làm việc.

4. Chuyển công văn, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính về Trung tâm theo phương thức chuyển trực tiếp hoặc qua đường bưu điện theo địa chỉ: Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình, tầng 1 Nhà Triển lãm Thông tin tỉnh, đường Lý Thường Kiệt, phường Lê Hồng Phong, thành phố Thái Bình.

5. Cử người để chuyển hồ sơ từ Trung tâm về cơ quan, đơn vị để giải quyết; đối với các thủ tục hành chính liên thông, việc luân chuyển hồ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Trung tâm, việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do

công chức tại Trung tâm của các cơ quan liên quan đến thủ tục hành chính đó thực hiện; trường hợp thủ tục hành chính liên thông có liên quan đến địa phương, thì cơ quan chủ trì giải quyết phải chủ động trong việc chuyển hồ sơ về địa phương để đảm bảo tiến độ thực hiện.

### **Điều 13. Quy định về xử lý hồ sơ tại Trung tâm**

#### **1. Tiếp nhận hồ sơ:**

a) Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thuộc danh mục các thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm thì trực tiếp đến liên hệ, nộp hồ sơ tại Trung tâm hoặc gửi qua đường bưu điện (thời hạn nhận được xác định theo dấu ngày đến của bưu điện);

b) Công chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hoặc có văn bản hướng dẫn việc bổ sung hồ sơ (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện);

- Trường hợp hồ sơ hợp lệ công chức cập nhật thông tin vào phần mềm hành chính công, in giấy biên nhận hồ sơ, trong đó có hẹn ngày trả kết quả hoặc gửi giấy biên nhận qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện).

#### **2. Giải quyết hồ sơ:**

a) Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân;

b) Đối với hồ sơ có quy định thời gian giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân theo giấy hẹn;

c) Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Bộ, ngành Trung ương: Công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện quy trình theo quy định hiện hành về giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận lại hồ sơ khi có kết quả;

d) Tất cả cơ quan, đơn vị, công chức có liên quan đến quá trình giải quyết hồ sơ đều phải cập nhật đầy đủ vào phần mềm hành chính công phần việc của mình trong toàn bộ quá trình.

3. Giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến: Việc giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến trên môi trường mạng được thực hiện trên Cổng Thông tin điện tử của Trung tâm đối với một số lĩnh vực đảm bảo các điều kiện theo quy định.

Trung tâm có thông báo và hướng dẫn riêng, cụ thể về giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức này.

#### 4. Chuyển trả kết quả cho tổ chức, cá nhân

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị do công chức trả kết quả cập nhật vào phần mềm hành chính công để theo dõi và trả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện);

b) Đối với những trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Trung tâm thông báo cho cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ, yêu cầu đẩy nhanh tiến độ thực hiện. Cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải có văn bản xin lỗi tổ chức, công dân và trình bày rõ lý do, thông báo thời hạn trả kết quả lần sau. Trung tâm cập nhật, chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết đến tổ chức, cá nhân.

5. Thu phí, lệ phí: Thực hiện việc thu phí, lệ phí của tổ chức, cá nhân phải nộp phí và lệ phí theo quy định của pháp luật;

Trung tâm bố trí công chức thu phí, lệ phí tại Trung tâm; việc chuyển trả phí, lệ phí cho các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo định kỳ; Trung tâm được hưởng kinh phí trích lại từ việc thu phí, lệ phí liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật về thu, quản lý, sử dụng phí và lệ phí. Kho bạc Nhà nước hướng dẫn thực hiện theo quy định.

### **Điều 14. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm**

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hằng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và thông báo về cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.

2. Định kỳ hằng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Trường hợp cần thiết, Trung tâm tổ chức họp với các cơ quan, đơn vị để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị**

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi trực tiếp hoặc bằng văn bản với Trung tâm về lý do giải quyết chậm hoặc không giải

quyết thủ tục hành chính đã tiếp nhận tại Trung tâm do Trung tâm chuyển đến; phải chủ động giải quyết các vấn đề về quy trình thực hiện, thời gian và phương thức vận chuyển hồ sơ, tài liệu trong toàn bộ quá trình xử lý.

2. Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các thủ tục hành chính của mình, trên cơ sở đó báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

3. Đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh thì các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Điều 16. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

3. Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt. Các cơ quan, đơn vị bố trí công chức phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công chức của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 17. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Khen thưởng: Trung tâm xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Kỷ luật: Công chức được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức thuộc Trung tâm nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

## **Điều 18. Điều khoản thi hành**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, tổ chức, cá nhân và Trung tâm có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh qua Trung tâm để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp. *Tung*

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



*[Handwritten signature]*  
**Nguyễn Hồng Diên**

