

Số: **161** /QĐ-UBND

Hà Nam, ngày **07** tháng 02 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh Hà Nam

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ NAM

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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 số 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; Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Nghị quyết 08-NQ/TU ngày 23/9/2016 của Tỉnh ủy Hà Nam về đẩy mạnh cải cách hành chính, trọng tâm là thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị giai đoạn 2016-2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Hà Nam.

Điều 2. Giao Sở Nội vụ hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các Sở, ban ngành và các đơn vị có liên quan trong việc tổ chức, triển khai thực hiện Đề án.

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

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Như điều 3;
- Đài PTTH, Báo Hà Nam, Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, NC.



Nguyễn Xuân Đông

ĐỀ ÁN

Thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh Hà Nam

*(Kèm theo Quyết định số 161/QĐ-UBND ngày 07...tháng 02 năm 2017
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)*

Phần thứ nhất

**CĂN CỨ PHÁP LÝ VÀ SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG**

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;
- 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;
- Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;
- Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh thực hiện chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;
- Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/03/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương;
- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;
- Nghị quyết 08-NQ/TU ngày 23/9/2016 của Tỉnh ủy Hà Nam về đẩy mạnh cải cách hành chính, trọng tâm là thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị giai đoạn 2016-2020;
- Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 14/7/2015 của UBND tỉnh quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam;
- Kế hoạch số 2323/KH-UBND ngày 03/10/2016 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TU của Tỉnh ủy Hà Nam về đẩy mạnh cải cách hành chính, trọng tâm là thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị giai đoạn 2016-2020;

- Quyết định số 851/QĐ-UBND ngày 17/6/2016 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA VÀ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

1. Tình hình thực hiện:

- Thực hiện Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh được thành lập và bắt đầu hoạt động từ đầu năm 2004. Ngày 30/05/2013, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 29/2013/QĐ-UBND quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

- Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 14/7/2015 ban hành quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

- Kết quả thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) đến nay trên địa bàn tỉnh:

* Cấp tỉnh:

+ 100% các Sở, ban, ngành đã rà soát, thống kê, công bố công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành tại bộ phận “một cửa”, trên Trang Thông tin kinh tế - xã hội của tỉnh và website của một số sở, ban ngành.

+ Số các cơ quan chuyên môn trực thuộc tỉnh đã thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là 19/19 cơ quan;

+ Tổng số TTHC trên địa bàn tỉnh: 1937 thủ tục (Sở, ban, ngành: 1352 thủ tục thuộc 94 lĩnh vực; UBND cấp huyện 397 thủ tục thuộc 17 lĩnh vực; UBND cấp xã 188 thủ tục thuộc 16 lĩnh vực); số TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa: 1297 TTHC thuộc 94 lĩnh vực; số TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông: 35 TTHC thuộc 07 lĩnh vực;

+ Số lượng công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận trả kết quả: 24 người;

+ Tổng số TTHC được công bố thực hiện dịch vụ công trực tuyến của các Sở, ngành tại địa chỉ <http://motcua.hanam.gov.vn> là: 1937 TTHC. Trong đó: Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: 550 TTHC; mức độ 3: 1374 TTHC, đạt 70,93%; mức độ 4: 13 TTHC, đạt 0,67%.

+ Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành được đơn giản hóa, cắt giảm thời gian giải quyết: 750 thủ tục/1352 thủ tục. Tổng số thời gian cắt giảm là 6354 ngày = 39,01%.

* Cấp huyện, xã:

+ 100% cấp huyện, cấp xã, phường thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; Trong đó: 397 thủ tục cấp huyện, thuộc 17 lĩnh vực và 188 thủ tục cấp xã, thuộc 16 lĩnh vực thực hiện theo cơ chế một cửa.

+ 310 TTHC cấp huyện đạt mức độ 3; 87 TTHC cấp huyện, 188 TTHC cấp xã đạt mức độ 2.

+ Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND các huyện, thành phố đã cắt giảm thời gian giải quyết: 260 thủ tục/397 thủ tục (*137 thủ tục hành chính không thể cắt giảm do giải quyết trong ngày, không quy định thời gian giải quyết, thủ tục thuộc lĩnh vực thanh tra và thi hành án*). Tổng số thời gian cắt giảm 421 ngày = 59,73%.

- Việc ứng dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành đã có nhiều chuyển biến rõ rệt; Hệ thống thư điện tử cung cấp hòm thư cho 100% cán bộ, công chức các cơ quan. Công thông tin điện tử tỉnh đã được cập nhật khá đầy đủ thông tin, thường xuyên, phục vụ hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh (quy hoạch, kế hoạch, đầu tư, mua sắm công, TTHC...).

2. Đánh giá chung:

Trong những năm vừa qua, công tác cải cách hành chính được UBND các cấp, các ngành quan tâm, sát sao trong công tác chỉ đạo và đã đạt được những kết quả nhất định về xây dựng thể chế, về cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. UBND tỉnh đã kịp thời ban hành các văn bản quy phạm pháp luật cụ thể hóa thực hiện các chủ trương, chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ trong cải cách hành chính, thể hiện sự năng động, tinh thần trách nhiệm của tỉnh trong việc tạo hành lang pháp lý cho doanh nghiệp, kịp thời minh bạch hóa các chủ trương, chính sách để doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện.

Việc quyết liệt triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã từng bước khắc phục tình trạng chậm trễ, dùn dầy, né tránh; giảm bớt phiền hà, tiêu cực, những nhiễu trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân; Rút ngắn thời gian, chi phí và thúc đẩy nhanh quá trình gia nhập thị trường, tham gia sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp; Góp phần đảm bảo môi trường đầu tư ngày càng tốt hơn; Tăng trưởng kinh tế ở mức cao, nâng cao năng lực cạnh tranh.

Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức xử lý TTHC được nâng lên một bước; Hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp có nhiều tiến bộ cùng với việc tăng cường đầu tư trang thiết bị, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin.

Song song với việc cải cách TTHC, tỉnh cũng đã đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức. Nhiều giải pháp được triển khai như: tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử cho công chức phụ trách bộ phận một cửa và công chức chuyên môn giải quyết TTHC; thường xuyên tiến hành kiểm tra, thanh tra công vụ để kịp thời chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ, giờ giấc làm việc và văn hóa ứng xử nơi công sở.

3. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

a) Tồn tại, hạn chế:

Các kết quả trên là những nhân tố quan trọng tác động đến kết quả xếp hạng chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) những năm qua, được cộng đồng doanh nghiệp đánh giá cao về môi trường kinh doanh, chất lượng điều hành kinh

tế và nỗ lực cải cách hành chính của tỉnh. Tuy nhiên, cải cách hành chính thời gian qua vẫn còn một số hạn chế sau:

- Cải cách hành chính nói chung còn chậm, TTHC vẫn còn thủ tục rườm rà. Việc giải quyết TTHC thuộc một số lĩnh vực còn bất cập, chưa nhanh, gọn. Nhiều đơn vị bố trí công chức ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa phù hợp yêu cầu (chất lượng, số lượng).

- Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở một số cơ quan, đơn vị còn mang tính hình thức, chưa đáp ứng yêu cầu. Tính liên thông trong xử lý công việc còn hạn chế; thực hiện liên thông giữa các cấp hành chính còn gặp khó khăn như giữa cơ quan hành chính nhà nước với cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn;

- Một số lĩnh vực có khối lượng công việc, hồ sơ nhiều, liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực (đầu tư, đất đai, khoáng sản, đấu giá...) nên theo dõi, đôn đốc tiến độ công việc chậm do khối lượng công việc khá lớn, mất nhiều thời gian cho khâu tiếp nhận, hướng dẫn thủ tục, do đó ảnh hưởng đến công tác xử lý, tham mưu.

- Việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa được thực hiện thường xuyên. Một bộ phận công chức còn hạn chế về năng lực thực thi, hướng dẫn thủ tục hành chính dẫn đến việc tiếp nhận hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng quy trình; tình trạng từ việc tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả tại Bộ phận nhiều lúc thiếu chặt chẽ, chưa khép kín dẫn đến dễ nảy sinh tiêu cực.

- Cơ sở vật chất chưa đồng bộ, trang thiết bị hạn chế

b) Nguyên nhân

- Chất lượng đội ngũ CBCC trực tiếp giải quyết TTHC còn hạn chế, chưa thống nhất, đồng bộ về quy trình, một đầu mỗi giải quyết TTHC và có sự kiểm soát, giám sát chặt chẽ. Mặc dù công tác cải cách hành chính được tập trung chỉ đạo và quyết liệt của các cấp, các ngành song tính chuyên nghiệp, năng động, tinh thần thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chưa cao, vẫn còn trường hợp phản ánh về việc trễ hẹn, phiền hà trong giải quyết TTHC đặc biệt trong các lĩnh vực thuế, đất đai, đầu tư, xây dựng...

- Phương pháp quản lý, cách thức làm việc, phối hợp thực hiện công việc trong các cơ quan hành chính chưa thực sự hợp lý. Số TTHC giải quyết theo cơ chế “Một cửa liên thông” trên địa bàn tỉnh còn ít, dẫn đến cá nhân, tổ chức còn phải đến nhiều cơ quan, nhiều đầu mối để thực hiện thủ tục hành chính.

- Một số cơ quan, đơn vị chưa chủ động trong việc rà soát, kiến nghị đơn giản hóa TTHC, số TTHC đề nghị đơn giản hóa chưa nhiều; chưa kịp thời kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ những TTHC không còn phù hợp. Mức độ hiện đại hóa nền hành chính còn hạn chế; mô hình một cửa, một cửa liên thông hiện đại còn ít, mô hình tổ chức và hoạt động của bộ phận “Một cửa” ở các cơ quan chưa thống nhất.

- Trình độ, phạm vi phổ biến pháp luật, ứng dụng CNTT ở cơ quan Nhà nước, doanh nghiệp và người dân còn hạn chế.

III. SỰ CẦN THIẾT THÀNH LẬP TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH HÀ NAM

Việc thành lập Trung tâm Hành chính công (TTHCC) tỉnh Hà Nam là hết sức cần thiết, đáp ứng yêu cầu thực hiện chương trình tổng thể cải cách hành

chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 của Chính phủ; Đảm bảo yêu cầu mục tiêu, nhiệm vụ đề ra tại Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 23/9/2016 của Tỉnh ủy Hà Nam và Kế hoạch của UBND tỉnh về thực hiện Nghị quyết 08-NQ/TU và chương trình cải cách hành chính, đáp ứng mục tiêu cải cách hành chính phục vụ phát triển KT-XH của địa phương.

Thành lập TTHCC tỉnh nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Nhằm chuyển toàn bộ việc tiếp nhận hồ sơ, xử lý TTHC và trả kết quả hiện nay ở các Sở, ban, ngành, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn về tập trung tại một đầu mối là TTHCC tỉnh. Từng bước thực hiện thống nhất, đồng bộ và nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện và kết nối với cấp xã.

Cụ thể:

- Thực hiện một đầu mối việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành tại TTHCC tỉnh.

- Các tổ chức và cá nhân khi có nhu cầu chỉ đến một địa điểm để giải quyết TTHC là TTHCC tỉnh.

- Thực hiện kiểm tra, kiểm soát, giám sát chặt chẽ hoạt động của CBCC thực hiện TTHC; kịp thời xử lý vướng mắc, giải quyết những vấn đề phát sinh phản ánh về TTHC tại chỗ.

- Tạo lập môi trường làm việc thống nhất, văn hóa, văn minh, hiện đại; Giải quyết TTHC nhanh chóng, hiệu quả cho tổ chức, doanh nghiệp và công dân.

- Nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn và tính chuyên nghiệp của CBCC giải quyết TTHC với thái độ, tác phong lịch sự, tận tình, hòa nhã, phục vụ DN, tổ chức và công dân.

IV. HIỆU QUẢ ĐỀ ÁN

1. Đối với Doanh nghiệp, tổ chức công dân:

- Tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân tiết kiệm thời gian, công sức, chi phí (nhất là các chi phí không chính thức) trong thực hiện các TTHC; Tạo sự yên tâm, tin cậy đối với cơ quan Nhà nước;

- Công khai, minh bạch về thủ tục, quy trình, thời gian, người giải quyết, phí, lệ phí để tổ chức công dân biết, thực hiện, kiểm tra;

- Doanh nghiệp và công dân đến giải quyết công việc được hướng dẫn chu đáo, tận tình, được phục vụ lịch sự, văn minh.

2. Đối với UBND tỉnh và các Sở, ngành:

- Thể hiện sự ưu việt của cơ quan Nhà nước theo hướng kiến tạo, phục vụ, đồng hành; Hiện đại hóa cơ sở vật chất, nơi làm việc;

- Giảm bớt công việc sự vụ; Đảm bảo việc kiểm tra, kiểm soát tất cả các quy trình, có độ chính xác và chặt chẽ;

- Khẳng định về việc minh bạch, công khai trong giải quyết công việc của cơ quan nhà nước và thực hiện dịch vụ hành chính công hiện đại...;

- Tiết kiệm chi phí hoạt động; Thực hiện liên thông và lưu trữ, tra cứu thông tin.

3. Đối với cán bộ công chức:

Nêu cao tinh thần trách nhiệm, tinh thần phục vụ, ý thức tự học hỏi, trau dồi kiến thức, sự linh hoạt trong xử lý nhiệm vụ.

Phần thứ hai

NỘI DUNG ĐỀ ÁN

I. MỤC TIÊU, PHẠM VI HOẠT ĐỘNG

1. Mục tiêu:

1.1 Mục tiêu chung:

- Triển khai xây dựng chính quyền điện tử theo các Nghị quyết của Chính phủ và Quyết định của Thủ tướng Chính phủ;

- Xây dựng Trung tâm hành chính công cấp tỉnh gắn với xây dựng chính quyền điện tử. Phấn đấu đến năm 2020, 95% dịch vụ công trực tuyến được cung cấp cấp mức độ 3,4, giảm tối thiểu 50% thời gian giải quyết TTHC so với quy định, 100% thủ tục hành chính được giải quyết tại TTHCC các cấp.

1.2 Mục tiêu cụ thể:

- Tạo sự thống nhất và quyết tâm cao của cả hệ thống chính trị trong việc cải cách thủ tục hành chính nhằm giải quyết công việc của tổ chức, doanh nghiệp và công dân; Tạo bước đột phá mạnh mẽ đối với mục tiêu thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh giai đoạn đến 2020 và những năm tiếp theo, góp phần tạo môi trường đầu tư lành mạnh, hấp dẫn đối với các nhà đầu tư trong và ngoài nước.

- Hiện đại hóa quy trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết các TTHC bằng các ứng dụng, trang thiết bị công nghệ thông tin hiện đại, đồng bộ với quy trình liên thông hợp lý từ tiếp nhận đến trả kết quả TTHC; Vận hành cơ chế tiếp nhận, thẩm định tại chỗ các hồ sơ, TTHC; Tạo thuận lợi, sự hài lòng nhất cho tổ chức, công dân;

- Nâng cao chất lượng dịch vụ công; giải quyết thủ tục nhanh chóng, công khai, minh bạch, không qua khâu trung gian, rút ngắn thời gian giải quyết theo quy định;

- Xây dựng TTHCC tỉnh có hệ thống trang thiết bị hiện đại để cho các tổ chức và cá nhân tra cứu các thông tin về KT-XH, TTHC; Là nơi duy nhất tiếp nhận và phối hợp giải quyết thủ tục hành chính.

- Tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, kiểm tra, giám sát của các cấp chính quyền và người dân đối với cải cách TTHC và CBCC giải quyết TTHC.

2. Phạm vi:

- TTHCC tỉnh là đầu mối duy nhất tiếp xúc và giải quyết các TTHC của các Sở, ban, ngành và một số cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh.

- Việc triển khai các TTHC thuộc các Sở, ban, ngành được công khai, minh bạch và thực hiện theo lộ trình.

Cụ thể :

+ Từ năm 2017 – 2018 đưa vào giải quyết các TTHC tại TTHCC tỉnh từ 7 đến 10 sở, ngành;

+ Từ 2019 – 2020 cơ bản các TTHC ở tất cả các sở, ban, ngành và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thực hiện tại TTHCC tỉnh ở mức 3, 4.

II. VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN:

1. Tên gọi: TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH HÀ NAM

2. Vị trí, chức năng:

a) Vị trí:

- TTHCC tỉnh Hà Nam là cơ quan hành chính Nhà nước thuộc Văn phòng UBND tỉnh; Chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Ủy ban nhân dân tỉnh và quản lý về tổ chức nhân sự, hành chính của Văn phòng UBND tỉnh; Đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

- Trung tâm có con dấu, được mở tài khoản theo quy định.

b) Chức năng:

- Là đầu mối tập trung tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và giám sát, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết các TTHC của tổ chức, doanh nghiệp và công dân;

- Thông tin, tuyên truyền, công khai, hướng dẫn thực hiện các dịch vụ công trực tuyến ở mức độ cao. Phối hợp nghiên cứu các quy định của Nhà nước về cải cách hành chính, thực hiện chính quyền điện tử.

- Lưu trữ, cung cấp thông tin, thực hiện việc tuyên truyền về cải cách TTHC và hoạt động của Trung tâm theo quy định.

3. Trụ sở:

- Địa chỉ: Trụ sở Cục thuế tỉnh trước đây (số 7, đường Trần Phú, phường Quang Trung, thành phố Phủ Lý) được cải tạo, sửa chữa, nâng cấp cho phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ.

- Khi xây dựng mới trụ sở Trung tâm hành chính của tỉnh sẽ bố trí tại Khu Trung tâm hành chính của tỉnh.

4. Nhiệm vụ, quyền hạn:

4.1 Nhiệm vụ:

- Niêm yết công khai đầy đủ, rõ ràng các thủ tục hành chính và các yêu cầu về trình tự, hồ sơ, giấy tờ, mức thu phí, lệ phí, thời gian, quy trình, trách nhiệm xử lý của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

- Hướng dẫn tổ chức, công dân khi đến liên hệ giải quyết công việc.

- Tiếp nhận, kiểm tra sự hợp lệ, đầy đủ hồ sơ; Chuyển hồ sơ đến bộ phận tại Trung tâm (các Sở, ngành, cơ quan có liên quan) để giải quyết kịp thời, đúng thời hạn;

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan giải quyết hồ sơ theo đúng chức năng, nhiệm vụ, đảm bảo tiến độ, thời hạn, chất lượng giải quyết TTHC; Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị (*đối với những nội dung liên quan đến TTHC và CBCC làm việc tại Trung tâm*);

- Xây dựng quy chế hoạt động của Trung tâm; Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc giải quyết các TTHC liên thông, đặc biệt là liên thông với TTHC cấp huyện hoặc bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện;

- Trao đổi nghiệp vụ, phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho CBCC làm việc tại Trung tâm; Tập huấn nghiệp vụ (*TTHCC cấp huyện, xã*) và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã;

- Tổng hợp báo cáo, nghiên cứu, đề xuất với UBND tỉnh và cơ quan có liên quan để điều chỉnh, bổ sung TTHC, quy trình và các nội dung khác trong quá trình giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Thực hiện việc thu phí, lệ phí (*nếu có*) theo quy định;

- Cung cấp thông tin, tổ chức các hoạt động thông tin tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm;

- Quản lý bộ máy, con người, tài sản của Trung tâm theo quy định; Thực hiện công tác thông tin, báo cáo kịp thời theo quy định;

- Xây dựng nội quy, quy chế, quy trình, mối quan hệ đối với Trung tâm và các cơ quan có liên quan, tổ chức, công dân đến làm việc;

- Thực hiện đánh giá về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị.

- Thực hiện nhiệm vụ khác do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và cơ quan quản lý giao.

4.2 Quyền hạn

- Kiểm tra, giám sát, theo dõi, 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; Chủ động phối hợp, trao đổi với các cơ quan trong giải quyết thủ tục hành chính nhằm kịp thời tháo gỡ vướng mắc trong việc thực hiện;

- Thực hiện đánh giá về việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trách nhiệm, tác phong của CBCC các cơ quan đến làm việc tại Trung tâm; Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện việc xem xét khen thưởng, kỷ luật theo quy định.

- Báo cáo, đề xuất UBND tỉnh; đề nghị với các Sở, ngành về việc bố trí CBCCVC đến làm việc tại Trung tâm liên quan đến yêu cầu nhiệm vụ làm việc;

- Quản lý CBCC, quản lý tài chính của Trung tâm theo quy định hiện hành.

III. CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ BIÊN CHẾ:

1. Cơ cấu tổ chức:

a) Lãnh đạo Trung tâm gồm 01 Giám đốc và không quá 02 Phó Giám đốc.

Giám đốc Trung tâm do một Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh trực tiếp làm Giám đốc.

Phó Giám đốc Trung tâm giúp việc Giám đốc theo quy định.

- Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm các chức danh trên thực hiện theo quy định của pháp luật.

b) Các Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ:

- Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả;
- Bộ phận Giám sát và giải quyết khiếu nại;
- Bộ phận Hành chính - Tổng hợp.

Nhiệm vụ của các bộ phận do Giám đốc Trung tâm trình UBND tỉnh quyết định.

c) Nhân sự các bộ phận:

- Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Là công chức của các sở, ban, ngành, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh được bố trí đến làm việc tại Trung tâm (*gọi tắt là cán bộ trung tập*) có năng lực, trình độ, có năng lực, trình độ, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ;

Yêu cầu: Từ chức danh Phó Trưởng phòng trở lên, nếu là chuyên viên thì phải có năng lực, trình độ, kinh nghiệm công tác đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ; Trong số CBCC của mỗi cơ quan, đơn vị làm việc tại TTHCC phải có ít nhất 01 đồng chí Phó Trưởng phòng trở lên.

- Bộ phận Giám sát và giải quyết khiếu nại: Là CBCC, Thanh tra viên của Thanh tra tỉnh và Kiểm tra viên của Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy được bố trí đến làm việc tại Trung tâm (*gọi tắt là cán bộ trung tập*);

- Bộ phận Hành chính - Tổng hợp: Bao gồm các cán bộ, nhân viên thuộc biên chế của Trung tâm (*gọi tắt là Bộ phận cơ hữu, có khoảng 5 đến 7 người*), gồm Giám đốc, các Phó Giám đốc, các chuyên viên, nhân viên CNTT, quản trị mạng, hành chính, văn thư, thủ quỹ... Số lượng cụ thể sẽ do Giám đốc Trung tâm trình UBND tỉnh xem xét, quyết định phù hợp yêu cầu, nhiệm vụ, vị trí việc làm và nằm trong biên chế chung của tỉnh.

Ngoài ra, Trung tâm được phép hợp đồng lao động đối với người làm công việc phục vụ, lái xe, bảo vệ... theo quy định hiện hành.

2. Chế độ chính sách

- Đối với CBCC, người lãnh đạo làm việc tại Trung tâm (*Bộ phận cơ hữu*): Trung tâm chi trả tiền lương, chế độ theo quy định và phụ cấp (*nếu có*).

- Đối với Bộ phận trung tập: Lương và chế độ chính sách thuộc biên chế đơn vị nào đơn vị đó chi trả.

Ngoài ra, CBCC, VC làm việc tại Trung tâm được hưởng chế độ hỗ trợ làm việc theo quy định của tỉnh và pháp luật.

IV. CƠ CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM:

1. Nguyên tắc chung:

- Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí cán bộ công chức đến thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính; Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị, tổ chức để giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

- Quy trình giải quyết thủ tục hành chính được hiện đại hóa, đơn giản hóa, liên thông, lưu trữ sử dụng dữ liệu chung, kết nối đến cấp huyện (hướng đến mục tiêu đến 2020 có 95% dịch vụ công trực tuyến được cung cấp cấp mức độ 3,4 theo quy định).

- Thực hiện tiếp nhận, xử lý, báo cáo cấp có thẩm quyền những kiến nghị của tổ chức, cá nhân; Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ của các cơ quan, CBCC các cơ quan đến làm việc.

2. Thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm

- Bao gồm các TTHC của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn của tỉnh và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, phù hợp với chức năng hoạt động của Trung tâm và theo quy định của pháp luật về trình tự, thủ tục giải quyết.

Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định đưa các TTHC vào giải quyết tại Trung tâm trên cơ sở phù hợp tình hình thực tiễn (*của địa phương, theo lộ trình và các quy định pháp luật...*);

- Thông tin về quy trình giải quyết TTHC được công khai, lưu trữ sử dụng chung các dữ liệu tại Trung tâm.

3. Quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm

*** Bước 1. Tiếp nhận hồ sơ** (*Tiếp nhận trực tiếp, qua Bưu điện hoặc qua mạng*):

- Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC thuộc Bộ thủ tục hành chính đã được phê duyệt, công bố công khai tại Trung tâm thì liên hệ, trực tiếp nộp hồ sơ tại Trung tâm (*qua đường Bưu điện hoặc qua mạng*).

- CBCC được bố trí làm việc tại Trung tâm thực hiện tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra, xem xét sự đầy đủ, tính hợp lệ của hồ sơ theo quy định; Viết giấy biên nhận hồ sơ trực tiếp hoặc chuyển giấy biên nhận qua đường bưu điện, qua mạng (*trường hợp nhận hồ sơ qua bưu điện hoặc qua mạng; thời hạn nhận hồ sơ được xác định theo dấu ngày đến của bưu điện, ngày đến qua mạng*); Thực hiện cập nhật thông tin tiếp nhận hồ sơ vào phần mềm theo dõi;

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ (*một lần*) hoặc có văn bản hướng dẫn việc bổ sung hồ sơ (*trường hợp nhận hồ sơ qua bưu điện hoặc qua mạng*).

*** Bước 2. Giải quyết hồ sơ**

- Xử lý và trả kết quả ngay đối với hồ sơ quy định là giải quyết ngay: CBCC tiếp nhận hồ sơ, tiến hành thẩm định, trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

- Đối với hồ sơ có quy định thời gian giải quyết: CBCC tiếp nhận hồ sơ lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trình cấp có thẩm quyền quyết định, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

- Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh hoặc cơ quan Trung ương: CBCC thực hiện tiếp nhận hồ sơ theo quy trình về giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận lại hồ sơ khi có kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân.

*** Bước 3. Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân**

- Kết quả giải quyết TTHC được cập nhật phần mềm theo dõi hồ sơ và trả trực tiếp cho các tổ chức, cá nhân; hoặc gửi qua đường bưu điện, qua mạng (*nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện hoặc qua mạng*).

- Đối với những trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết:

+ Trung tâm thông báo cho cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ đầy nhanh tiến độ thực hiện.

+ Cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải có văn bản trình bày rõ lý do chậm, quá hạn, thông báo thời hạn trả kết quả lần sau chuyển cho Trung tâm để cập nhật phần mềm và Trung tâm có trách nhiệm chuyển đến tổ chức, cá nhân.

* **Bước 4. Đối với những cơ quan đơn vị có ít TTHC hoặc tần suất giải quyết thấp:** Trung tâm phân công người tiếp nhận hồ sơ và chuyển đến cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm giải quyết TTHC đó giải quyết theo đúng quy định; Thực hiện cập nhật phần mềm quản lý hồ sơ.

* **Bước 5. Thu phí và lệ phí:** Kho bạc Nhà nước, Cục Thuế bố trí cán bộ tại Trung tâm để thực hiện việc thu phí, lệ phí đối với những nội dung giải quyết TTHC được thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

4. Quy định đối với Bộ phận trung tập:

- Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công.

- Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm theo quy trình đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo tổ chức, cá nhân chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần; Tiếp nhận, thẩm định hồ sơ, chuyển hồ sơ đến đơn vị xử lý theo quy trình; Trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân.

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

- 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.

- Thực hiện văn hóa, đạo đức công sở; Thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với các tổ chức, cá nhân; Không được gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác.

- Thực hiện đồng phục của Trung tâm (*trừ công chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục của ngành*), đeo thẻ theo quy định.

- Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc theo quy định; Được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; Được hưởng các chế độ hỗ trợ theo quy định của pháp luật và của tỉnh.

5. Quy định đối với tổ chức cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm:

- Tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu đến giải quyết TTHC tại Trung tâm được CBCC tại Trung tâm hướng dẫn để lập, tiếp nhận hồ sơ và quy trình thực hiện theo quy định;

- Thực hiện đầy đủ các Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành về giải quyết TTHC.

- Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của hồ sơ, giấy tờ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan theo quy định để CBCC giải quyết công việc.

- Không được cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính của CBCC; Không hối lộ hoặc các hành vi giả mạo đối với CBCC thực hiện giải quyết TTHC.

- 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.

- Khiếu nại, tố cáo công chức về hành vi vi phạm của CBCC giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Có thái độ và ứng xử nghiêm túc, phù hợp với các quy định khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

6. Môi quan hệ công tác của Trung tâm

6.1. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh

- Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo trực tiếp với Lãnh đạo UBND tỉnh về tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm; Triển khai kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các kết quả giải quyết về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm hoặc những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

6.2. Đối với các Sở, ngành, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn

- Thực hiện quan hệ theo nguyên tắc phối hợp, trao đổi ý kiến trực tiếp hoặc bằng văn bản khi giải quyết những vấn đề có liên quan đến các sở, ngành, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn;

- Các Sở, ban, ngành, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định; Chủ động trao đổi với Trung tâm về việc giải quyết chậm hoặc không giải quyết thủ tục hành chính. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền.

- Thực hiện đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức các Sở, ban, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm theo quy định; Yêu cầu cơ quan bố trí, điều chuyển CBCC trong các trường hợp nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng, không đảm bảo yêu cầu nhiệm vụ theo quy định...;

- Các Sở, ban, ngành chủ động phối hợp Trung tâm rà soát các thủ tục hành chính để trình cấp có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời.

- Phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức thu phí, lệ phí tại một đầu mối tại Trung tâm (*Kho bạc, Cục thuế*).

V. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ KINH PHÍ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

1. Hệ thống cơ sở vật chất đầu tư tại Trung tâm:

1.1 Trụ sở Trung tâm:

Được bố trí tại vị trí thuận lợi trong kết nối các Sở, ngành, đơn vị trong việc vận chuyển, tiếp nhận, giải quyết các thủ tục; Ở vị trí trung tâm thành phố Phủ Lý để thuận tiện cho các tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

Địa chỉ: Trước mặt tại số 7, đường Trần Phú, phường Quang Trung, thành phố Phù Lý (*trụ sở Cục thuế tỉnh trước đây*).

Khi xây dựng mới trụ sở Trung tâm hành chính của tỉnh sẽ bố trí tại Khu Trung tâm hành chính của tỉnh.

1.2 Trang thiết bị phương tiện làm việc:

- Khu vực tầng 1 được thiết kế, bố trí theo các khu chức năng, gồm:

+ Khu vực đón tiếp, cung cấp thông tin, TTHC: bố trí ngay tại Trung tâm sảnh vào của Trung tâm, thực hiện đón tiếp, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC đến các khu vực giải quyết TTHC.

+ Khu vực bố trí các trang thiết bị điện tử phục vụ công tác theo dõi, tra cứu thông tin liên quan đến TTHC (*thông tin về trình tự TTHC, kết quả giải quyết TTHC...*);

+ Khu vực tiếp nhận và trả kết quả được bố trí thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau. Các nhóm lĩnh vực có nhiều liên quan được bố trí gần nhau để thuận tiện trong giao dịch và phối kết hợp giải quyết. Mỗi quầy được bố trí từ 2 – 3 bàn làm việc cho CBCC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả TTHC. Sau các quầy tiếp nhận bố trí hệ thống tủ đựng lưu trữ hồ sơ, tài liệu, kết quả liên quan đến TTHC.

Trước các khu vực tiếp nhận bố trí đầy đủ ghế chờ, bàn viết dành cho các tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC.

- Khu vực tầng 2 dành cho bộ phận quản lý gồm: Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc trung tâm, hệ thống kỹ thuật (*máy chủ*), bộ phận hành chính phục vụ.

- Khu vực phục vụ khác, sân, vườn, hạ tầng phụ trợ, WC...

2. Phương tiện, trang thiết bị kỹ thuật phục vụ hoạt động

* Yêu cầu chung:

- Hệ thống trang thiết bị điện tử và các thiết bị chuyên dụng: Được đầu tư để ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng đồng bộ, thống nhất trong thực hiện giải quyết TTHC; Các thiết bị được kiểm định về độ an toàn bảo mật thông tin, có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng.

- Hệ thống phần mềm điện tử dùng chung tại Trung tâm và kết nối với các cơ quan, đơn vị một cách khoa học, rõ ràng, tiện lợi, tự động, thông suốt, đảm bảo điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3,4.

2.1 Trang thiết bị điện tử:

- Hệ thống máy chủ, máy tính cá nhân, hệ thống mạng: Được trang bị cho 100% CBCC; Là các thiết bị có cấu hình cao, tiên tiến, kết nối Internet, kết nối mạng LAN, mạng WAN phục vụ mục tiêu xử lý toàn bộ quy trình giải quyết TTHC một cách thông suốt, hiệu quả, đơn giản hóa quy trình, mang lại hiệu quả cao và đảm bảo tính công khai, minh bạch.

- Khu vực tra cứu thông tin: Là các kios tra cứu thông tin đặt tại các vị trí trước các dãy ghế chờ để tổ chức, công dân tiện tra cứu. Nơi công khai về thủ tục hành chính, quy trình, bộ phận xử lý TTHC, cung cấp công cụ giúp các tổ

chức, cá nhân được tìm kiếm, cập nhật, theo dõi các thông tin liên quan đến TTHC một cách chính xác.

- Màn hình hiển thị thông tin: Là các màn hình lớn phản ánh liên tục các thông tin về tình hình xử lý TTHC tại từng bộ phận, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết các TTHC tại Trung tâm (*Số thứ tự, thủ tục đúng hạn, quá hạn, tình trạng hồ sơ đang giải quyết...*).

- Hệ thống giám sát, kỹ thuật giám sát: Gồm hệ thống camera giám sát trực tiếp tới các Bộ phận giám sát và giải quyết khiếu nại. Là hệ thống trang thiết bị phục vụ công tác kiểm tra giám sát toàn bộ quá trình hoạt động, giải quyết TTHC tại Trung tâm hành chính công một cách công khai, minh bạch.

- Các trang thiết bị kỹ thuật khác.

2.2 Hệ thống phần mềm điện tử:

- Đảm bảo quản lý toàn bộ hoạt động của Trung tâm; Cập nhật, theo dõi toàn bộ quá trình xử lý hồ sơ thuộc các TTHC được giải quyết tại Trung tâm; Cung cấp công cụ để thực hiện tác nghiệp TTHC cho các Sở, ban, ngành trong phối hợp giải quyết TTHC một cách thông suốt, liên tục và công khai, minh bạch;

- Cung cấp công cụ phục vụ công tác tổ chức, quản lý, lưu trữ hồ sơ một cách khoa học, thuận tiện nhất cho các phương tiện tra cứu thông tin phổ biến qua các kênh giao tiếp (*mạng internet, điện thoại, SMS...*). Có khả năng tích hợp và trao đổi dữ liệu với các phần mềm chuyên ngành của tỉnh và các cơ quan Trung ương, hệ thống thông tin quốc gia.

- Theo dõi tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Các yêu cầu về chức năng chính:

+ Thực hiện chức năng tra cứu thông tin: Tổ chức, cá nhân có nhu cầu có thể cập nhật các thông tin qua cổng thông tin của Trung tâm mọi lúc, mọi nơi bằng các thiết bị công nghệ có kết nối Internet thông dụng.

+ Tiếp nhận và trả kết quả: Xử lý xuyên suốt toàn bộ quá trình tiếp nhận – giải quyết – giám sát – trả kết quả giải quyết TTHC.

+ Tiến trình giải quyết hồ sơ; thống kê, tổng hợp; Thu phí, lệ phí;

+ Kiểm tra giám sát: Quản lý tình hình giải quyết TTHC để từ đó có các chỉ đạo kịp thời.

+ Đánh giá việc thực hiện TTHC một cách khách quan, minh bạch nhằm thúc đẩy chất lượng công việc.

+ Chức năng khác theo quy định

* Các nội dung, yêu cầu này từng bước triển khai theo lộ trình, đảm bảo:

- Yêu cầu: Phần mềm sử dụng tại TTHC tỉnh đảm bảo kết nối phần mềm QLNN hiện nay đang sử dụng ở các sở, ban, ngành, các huyện, thành phố và kết nối với Cổng thông tin Quốc gia hiện nay đang vận hành thông suốt (*như Cổng TTĐT Chính phủ, Hệ thống ĐKKD quốc gia, Cổng TTĐT doanh nghiệp quốc gia, Cổng TTĐT đầu tư quốc gia...*) đảm bảo thuận tiện, tương tác phù hợp...

Khi đưa vào vận hành thông suốt TTHCC tỉnh sẽ tiến hành hiện đại hóa phù hợp yêu cầu sử dụng, trình độ vận hành của CBCC (từ Trung tâm đến các sở, ngành, huyện, thành phố...), trình độ ứng dụng CNTT của các doanh nghiệp, tổ chức và nhân dân.

- Dự kiến tiến hành trang bị phần mềm theo 2 bước:

+ Giai đoạn 2017 – 2018: Trang bị phần mềm cơ bản đảm bảo vận hành kết nối → ứng dụng CNTT trong quản lý hành chính Nhà nước hiện nay ở các sở, ngành, huyện, thành phố và các cổng TTĐT Quốc gia đang sử dụng, phục vụ công tác quản lý, lưu trữ hồ sơ, tra cứu thông tin.

+ Giai đoạn 2019 – 2020: Hiện đại hóa phần trước phù hợp yêu cầu quản lý và yêu cầu nhiệm vụ.

3. Kinh phí hoạt động của Trung tâm: Đảm bảo từ NSNN và phần được trích lại từ thu phí, lệ phí theo quy định.

Phần thứ ba

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. XÂY DỰNG ĐỀ ÁN VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Xây dựng và phê duyệt Đề án:

- Tháng 11, 12/2016: Xây dựng Đề án, lấy ý kiến các cơ quan; Tổng hợp xin ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh để hoàn thiện Đề án; Khảo sát địa điểm xây dựng Trung tâm.

- Tháng 01, 02/2017: Trình cấp có thẩm quyền thông qua, phê duyệt Đề án; Xây dựng, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt Dự án ĐTXD Trung tâm;

- Quý I và nửa đầu QII/2017: Cải tạo cơ sở vật chất và đầu tư nâng cấp trang thiết bị, phần mềm;

- Nửa cuối QII/2017: Vận hành thử; Đào tạo tập huấn;

- Cuối quý II/2017: Đưa Trung tâm vào hoạt động.

2. Kế hoạch triển khai:

- Giai đoạn 2017- 2018: thực hiện từ 7 đến 10 Sở, ngành với các TTHC chiếm $\geq 70\%$ số TTHC của cơ quan (như các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tài chính, Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường, Giáo dục, Lao động Thương binh và Xã hội, Văn phòng UBND tỉnh, Ban QLCKCN, Cục thuế...).

- Nguyên tắc đưa các TTHC vào giải quyết tại Trung tâm:

Các cơ quan đưa vào Trung tâm trước các Thủ tục hành chính sau:

+ Có tần suất giao dịch nhiều, thường xuyên;

+ TTHC được thẩm định, phê duyệt tại chỗ...

* Đề nghị thành lập Bộ phận giúp việc cho Tổ công tác gồm các đồng chí Trưởng các phòng ban của cơ quan trong Tổ công tác.

II. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

1. Sở Nội vụ:

- Tham mưu cho UBND tỉnh ban hành Quyết định thành lập Trung tâm.
- Chủ trì, phối hợp các cơ quan chuẩn bị phương án nhân sự (*Thời gian dự kiến trong tháng 02/2016*); Xây dựng cơ chế phối hợp giữa Trung tâm và các Sở, ngành, cơ quan...
- Thẩm định Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công của các huyện, thành phố trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phê duyệt.
- Phối hợp với Sở Tài chính tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chế độ hỗ trợ đối với công chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện.
- Phối hợp hướng dẫn, đôn đốc triển khai thực hiện Đề án theo quy định.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Chủ trì đề xuất, giải quyết địa điểm xây dựng Trung tâm và Chủ đầu tư xây dựng Dự án xây dựng cơ sở vật chất Trung tâm hành chính công.
- Chủ trì xây dựng, trình UBND tỉnh phê duyệt quy chế hoạt động của Trung tâm;
- Chủ trì, phối hợp để công bố các TTHC tại Trung tâm;
- Phối hợp với các cơ quan chuẩn bị nhân sự, cơ chế tài chính, trang thiết bị... và tổng hợp trình cấp có thẩm quyền.
- Chủ trì, triển khai các công việc thực hiện Đề án theo Quyết định của UBND tỉnh.

3. Sở Tư pháp:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát hoàn thiện, lập danh mục thủ tục hành chính, quy trình giải quyết.
- Thẩm định quy trình xử lý các TTHC tại Trung tâm.
- Thực hiện Đề án sau khi có Quyết định của UBND tỉnh theo sự phân công;

4. Sở Tài chính:

- Chủ trì cân đối, bố trí kinh phí trình UBND tỉnh để phục vụ hoạt động của Tổ công tác và đầu tư xây dựng cơ sở vật chất của Trung tâm.
- Hướng dẫn, phối hợp về cơ chế quản lý, sử dụng phí, lệ phí, cơ chế tổ chức của Trung tâm, kiểm tra kinh phí của Trung tâm.
- Thực hiện Đề án sau khi có Quyết định của UBND tỉnh theo sự phân công;

5. Sở Kế hoạch và Đầu tư:

- Chủ trì xây dựng Đề án thành lập Trung tâm, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.
- Phối hợp các cơ quan, chủ đầu tư để xây dựng, triển khai Dự án xây dựng cơ sở vật chất của Trung tâm; Phối hợp với Lãnh đạo Trung tâm để đưa Trung tâm vận hành, đi vào hoạt động.

- Phối hợp với Sở Tài chính bố trí nguồn kinh phí thực hiện Đề án và vốn đầu tư.

- Thực hiện Đề án sau khi có Quyết định của UBND tỉnh theo sự phân công;

6. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Chủ trì thẩm định về việc sửa chữa, mua sắm trang thiết bị công nghệ thông tin, phần mềm tại Trung tâm;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan để triển khai công tác tuyên truyền (DN, công dân, các cơ quan...)

- Thực hiện Đề án sau khi có Quyết định của UBND tỉnh theo sự phân công;

7. Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn

- Kiểm tra, rà soát thủ tục hành chính, bố trí CBCC đủ năng lực, kinh nghiệm làm việc tại Trung tâm.

- Chủ trì phối hợp với Sở Tư pháp, các Sở, ngành và Trung tâm để rà soát, đề xuất điều chỉnh, bổ sung danh mục thủ tục hành chính kịp thời.

- Phối hợp giải quyết các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện; Hướng dẫn thu phí, lệ phí

(Đối với cơ quan, sở, ngành, đơn vị có số lượng TTHC nhiều, hồ sơ phải xử lý giải quyết tại chỗ, tần suất tổ chức, cá nhân đến giao dịch nhiều thì đề xuất bố trí 01 lãnh đạo cơ quan đến làm việc, xử lý trực tiếp tại Trung tâm).

* Đề nghị Ủy ban kiểm tra Tỉnh ủy, Thanh tra tỉnh bố trí mỗi đơn vị 01 công chức đến làm việc tại Bộ phận Giám sát và giải quyết khiếu nại của Trung tâm.

8. Các cơ quan Báo, Đài PTTH, Cổng TTĐT và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh, huyện:

- Tập trung tuyên truyền giới thiệu về mô hình, hoạt động của Trung tâm để nhân dân, doanh nghiệp biết, thực hiện;

- Mở các chuyên mục, chuyên trang để tuyên truyền về chủ trương, chính sách, cơ chế của Đảng, Nhà nước và tỉnh về cải cách hành chính, xây dựng Chính phủ điện tử, kiến tạo và phục vụ doanh nghiệp, nhân dân, ứng dụng công nghệ thông tin...

9. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố:

- Xây dựng Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công cấp huyện (*trước mắt là đối với các đơn vị đã đăng ký*) gửi Sở Nội vụ thẩm định trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

- Bố trí cán bộ công chức đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công đảm bảo yêu cầu.

- Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công cấp huyện.

- Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của Trung tâm hành chính công tại địa phương mình.

Trong quá trình triển khai Đề án, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết kịp thời.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

The image shows a circular official seal of the Provincial People's Committee. The seal features a central emblem with a five-pointed star and a gear, surrounded by the text "ỦY BAN NHÂN DÂN" and "TỈNH". A handwritten signature in black ink is written over the seal, extending to the right.

Nguyễn Xuân Đông