

Số: *790/QĐ-UBND*

Yên Bái, ngày 30 tháng 5 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm
Phục vụ Hành chính công thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH YÊN BÁI

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 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 23/2016/QĐ-UBND ngày 10/8/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái, nhiệm kỳ 2016 - 2021;

Căn cứ Nghị quyết số 23/NQ-HĐND ngày 25/7/2017 của Hội đồng nhân dân tỉnh Yên Bái về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Yên Bái;

Căn cứ Quyết định số 1701/QĐ-UBND ngày 18/9/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái về việc phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Yên Bái;

Căn cứ Quyết định số 1810/QĐ-UBND ngày 03/10/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái về việc thành lập và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hành chính công tỉnh Yên Bái;

Căn cứ Quyết định số 770/QĐ-UBND ngày 28/5/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái về việc đổi tên Trung tâm Hành chính công tỉnh Yên Bái thành Trung tâm Phục vụ Hành chính công;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái.

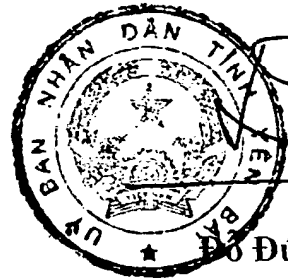
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, ban, ngành của tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Tổ chức Tỉnh ủy;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Chánh, Phó VP UBND tỉnh;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Yên Bái;
- Lưu: VT, NC.

CHỦ TỊCH



Đỗ Đức Duy

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công
thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 790/QĐ-UBND ngày 30/5/2018
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái)*

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 vị trí, chức năng; nguyên tắc hoạt động; chế độ làm việc; cơ cấu tổ chức; nhiệm vụ, quyền hạn; phạm vi tiếp nhận, quy trình giải quyết thủ tục hành chính; việc theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; trách nhiệm và mối quan hệ công tác giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm.

2. Đối tượng áp dụng:

- a) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm;
- b) Các Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan Trung ương đóng tại địa phương có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan có thẩm quyền);
- c) Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 2. Vị trí, chức năng

1. Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và chịu sự quản lý hành chính của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Trung tâm là đầu mối thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân.

3. Trung tâm có tài khoản và con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan có thẩm quyền bố trí công chức đến thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết

hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Trung tâm không thay mặt các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm và các cơ quan có thẩm quyền chủ động phối hợp, 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 thực hiện tại Trung tâm, chỉ đến làm việc tại Trung tâm để được giải quyết. Các cơ quan có thẩm quyền không được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan mình đối với các thủ tục đã quy định thực hiện tại Trung tâm.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

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. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Trung tâm chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Giám đốc Trung tâm trong thời gian làm việc tại Trung tâm; đồng thời chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan mình về chuyên môn, nghiệp vụ.

Điều 5. Thời gian làm việc

1. Trung tâm làm việc theo giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần; ngày thứ Bảy, cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm làm việc theo yêu cầu công việc.

a) Thời gian làm việc: Buổi sáng: Từ 7h30' đến 11h30';

Buổi chiều: Từ 13h30' đến 17h30'.

b) Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân thực hiện từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần:

Buổi sáng: Từ 08h00' đến 11h30';

Buổi chiều: Từ 13h30' đến 16h30'.

c) Trong trường hợp cần thiết, theo yêu cầu của công việc, Giám đốc Trung tâm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh điều chỉnh thời gian tiếp nhận và trả kết quả cho phù hợp đảm bảo các thủ tục được giải quyết nhanh chóng, thuận lợi cho tổ chức và cá nhân.

2. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm do cấp thẩm quyền quy định tại Quyết định công bố thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm và được tính kể từ ngày làm việc tiếp theo sau ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TRUNG TÂM, TRÁCH NHIỆM CỦA GIÁM ĐỐC, PHÓ GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM VÀ CỦA CÁC BỘ PHẬN TRỰC THUỘC

Điều 6. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm

1. Lãnh đạo Trung tâm: Gồm Giám đốc và Phó Giám đốc.

a) Giám đốc là 01 lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc tương đương, là người đứng đầu 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 là người giúp việc cho Giám đốc Trung tâm phụ trách một số lĩnh vực công tác và chịu trách nhiệm trước Giám đốc và pháp luật về nhiệm vụ được phân công.

2. Các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ:

a) Bộ phận Hành chính - Tổng hợp: Gồm các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm, do Trung tâm trực tiếp quản lý, thực hiện các nhiệm vụ về công nghệ thông tin - quản trị mạng; tổng hợp, hành chính, văn thư – lưu trữ, tài chính, quản trị, phục vụ và các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm phân công.

b) Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Gồm các cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm và của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Trung tâm, thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Bộ phận giám sát và giải quyết kiến nghị: Gồm cán bộ, công chức của Thanh tra tỉnh và Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy được bố trí đến làm việc tại Trung tâm, thực hiện nhiệm vụ giám sát và giải quyết kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân.

Điều 7. Nhiệm vụ của Trung tâm

1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và các quy định khác có liên quan; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

2. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

4. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

5. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

6. Bố trí trang thiết bị tại Trung tâm theo quy định và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

7. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền hạn của Trung tâm

1. Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành

chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

3. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Trung tâm về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan.

4. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và Phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

6. Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm

1. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm:

a) Ban hành nội quy làm việc của Trung tâm và niêm yết công khai tại Trung tâm;

b) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Trung tâm;

Được ký các văn bản đôn đốc các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định;

c) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan chuyên môn tại Trung tâm;

d) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay

cán bộ, công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác;

đ) Giao nhiệm vụ cho Phó Giám đốc Trung tâm, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định;

e) Phối hợp với cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được biết;

g) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định;

h) Công khai tại trụ sở và trên phần mềm của Trung tâm họ tên, chức danh, số điện thoại của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm; họ tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm;

i) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức, viên chức xảy ra tại Trung tâm;

k) Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Trung tâm theo đúng 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 thực hiện thủ tục hành chính. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

2. Trách nhiệm của Phó Giám đốc Trung tâm:

a) Phó Giám đốc Trung tâm là người giúp việc cho Giám đốc Trung tâm, thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm, chịu trách nhiệm trước pháp luật và Giám đốc Trung tâm về lĩnh vực được phân công phụ trách;

b) Thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Khoản 1 Điều này theo sự phân công, ủy quyền của Giám đốc Trung tâm;

c) Thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn, nghiệp vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm;

d) Được Giám đốc Trung tâm ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm đi vắng và chịu trách nhiệm về các quyết định của mình.

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Hành chính - Tổng hợp

1. Đón tiếp, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.
2. Quản lý công nghệ thông tin - quản trị mạng; tổng hợp, hành chính, văn thư – lưu trữ, tài chính, quản trị, phục vụ Trung tâm.
3. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo tổng hợp chung theo quy định.
4. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm phân công.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

1. Đối với cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm:
 - a) Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của một số cơ quan được Ủy ban nhân dân tỉnh cho phép không cử công chức ra làm việc tại Trung tâm; chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;
 - b) Phối hợp với cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm theo đúng quy định;
 - c) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân;
 - d) Thu phí, lệ phí (nếu có), định kỳ chuyển trả phí cho các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định;
 - đ) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đánh giá việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm;
 - e) Tổng hợp, thống kê, báo cáo số liệu tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm; kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân;
 - g) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm phân công.
2. Đối với công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Trung tâm:
 - a) Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo quy định; trường hợp chưa đủ thành phần hồ sơ theo quy định thì hướng dẫn 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) Chuyển hồ sơ của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;
 - c) Tiếp nhận lại kết quả giải quyết hồ sơ và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân;
 - d) Theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan có thẩm quyền theo đúng quy trình và thời gian quy định. Chủ động trao đổi với các cơ quan có thẩm quyền 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;

đ) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm phân công.

Điều 12. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Giám sát và giải quyết kiến nghị

1. Giám sát về thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức và việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

2. Giám sát các tổ chức, cá nhân đến giao dịch thực hiện thủ tục hành chính trong việc chấp hành Quy chế tổ chức và hoạt động, Nội quy làm việc của Trung tâm.

3. Tiếp nhận ý kiến, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân; phối hợp với Trung tâm để xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh khi tổ chức, cá nhân giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

4. Phối hợp với Giám đốc Trung tâm xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý, giải quyết những ý kiến, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của các tổ chức, cá nhân.

5. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm phân công.

Chương III

**PHẠM VI TIẾP NHẬN, QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT,
ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Điều 13. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm.

2. Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định phù hợp với điều kiện thực tế theo từng giai đoạn, được công bố, công khai trong Hệ thống thông tin một cửa điện tử và niêm yết công khai tại Trung tâm.

Điều 14. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm hướng dẫn:

a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật. Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại Trung tâm.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm;

b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Trung tâm.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 15. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

1. Trực tiếp tại Trung tâm.

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

Điều 16. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Trung tâm hoặc thông qua dịch vụ công ích, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công của tỉnh;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 18 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 17. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 16 Quy chế này cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15h00' hàng ngày.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15h00' hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết được thực hiện trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 18. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết;

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp

nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Trung tâm trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo Giám đốc Trung tâm về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự đã xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Trung tâm chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Trung tâm hoặc cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Trung tâm để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Đồng thời, phải làm báo cáo giải trình gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 19. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại, qua mạng xã hội hoặc các hình thức khác được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

Điều 21. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền;

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến;

c) Trục tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 22. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Định kỳ hoặc đột xuất Trung tâm tiến hành đánh giá và phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền tiến hành đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật.

2. Đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm:

a) Việc đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện bằng Phần mềm cài đặt tại Trung tâm nhằm đánh giá tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết đã được thực hiện.

b) Tiêu chí đánh giá nội bộ bao gồm:

Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;

Chất lượng giải quyết qua từng bộ phận liên quan đến thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì; Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định; Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính; Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân; Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền; Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân;

Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

3. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính:

Việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau:

a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;

b) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;

đ) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

e) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;

g) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân;

h) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;

i) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

4. Xử lý kết quả đánh giá:

a) Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được công khai tại Trung tâm và trên hệ thống phần mềm Trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

b) Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ Trung tâm, của cơ quan có thẩm quyền, của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, của người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN

CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 23. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Quyền:

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm:

a) 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;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền theo quy định của pháp luật đi nhận thay kết quả;

c) 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;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 24. Trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

1. Trách nhiệm:

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

d) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

e) Mặc đồng phục của Trung tâm hoặc trang phục của ngành theo quy định, đeo Thẻ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

2. Quyền lợi:

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến làm việc tại Trung tâm.

3. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền cử đến làm việc tại Trung tâm:

Thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền cử đến làm việc tại Trung tâm không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác hoặc không hoàn thành nhiệm vụ, có mức độ hài lòng thấp phải thay thế và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 25. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn đến làm việc tại Trung tâm.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

3. Phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định (*mỗi ngày ít nhất 02 lần, 01 lần buổi sáng, 01 lần buổi chiều*).

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính theo quy định.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

8. Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm làm việc; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (*phải báo cáo và được sự nhất trí của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và phải trao đổi với Trung tâm có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết*). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

9. Hàng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Trung tâm (nếu có).

10. Phối hợp với Giám đốc Trung tâm đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định.

Điều 26. Mỗi quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan chức năng có liên quan

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và chịu sự quản lý hành chính của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Giám đốc Trung tâm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh. Trong trường hợp cần thiết, Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND tỉnh về những vấn đề liên quan đến tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm; 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 chức năng, 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 chức năng thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng hình thức phù hợp (*có thể văn bản, điện thoại, email*) với các cơ quan có thẩm quyền.

Điều 27. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Định kỳ hàng tháng hoặc khi có yêu cầu của cấp có thẩm quyền, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê, báo cáo 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 có thẩm quyền có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.

2. Hàng 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. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm phù hợp không được ảnh hưởng đến việc giải quyết công việc của tổ chức và cá nhân.

3. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Trung tâm làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Trung tâm. Ngoài ra xem xét, đánh giá trong công tác phối hợp giữa Trung tâm với các cơ quan có thẩm quyền trong thực hiện nhiệm vụ.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 28. 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 để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

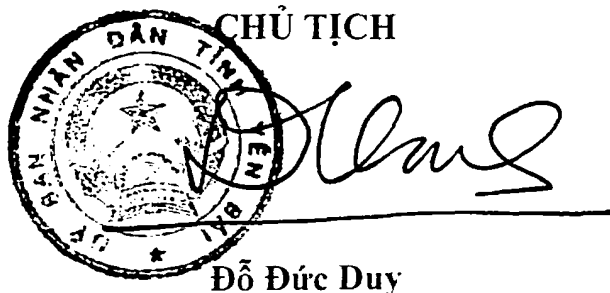
2. Kỷ luật: Cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm hoặc của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Trung tâm vi phạm Quy chế thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 29. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành, địa phương, các tổ chức, cá nhân và Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm 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 chức năng, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh qua Trung tâm để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

CHỦ TỊCH



Đỗ Đức Duy