

Số: *M77* /QĐ-UBND

Yên Bái, ngày *29* tháng 6 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH
Về việc phê duyệt Đề án thành lập
Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

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 về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

Căn cứ 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;

Căn cứ Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính Nhà nước các cấp trong công tác cải cách thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình mục tiêu quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Quyết định số 3152/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020.

Căn cứ Kế hoạch số 170/KH-UBND ngày 24/12/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 về Chính phủ điện tử;

Căn cứ Kết luận số 235-KL/TU ngày 21/6/2018 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 422/TTr-SNV ngày 25 tháng 6 năm 2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án thành lập Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện với các nội dung chủ yếu sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

1. Mục tiêu

- Tạo sự thống nhất và quyết tâm cao trong hệ thống chính trị về công tác cải cách hành chính nhất là cải cách thủ tục hành chính (*viết tắt là TTHC*); xây dựng bộ máy chính quyền "*kiến tạo, phát triển, liêm chính, hành động quyết liệt, phục vụ nhân dân*"; xây dựng công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực, trách nhiệm trong tiếp nhận và giải quyết các TTHC cho tổ chức, cá nhân;

- Xác định rõ nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, trách nhiệm người đứng đầu, trách nhiệm của công chức khi giải quyết TTHC đảm bảo nhanh chóng, thuận tiện, công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định.

2. Yêu cầu

- Việc thành lập Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện trên cơ sở tổ chức lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện; đồng bộ, liên thông với cấp tỉnh, cấp xã;

- Đảm bảo hầu hết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện kể cả của các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng tại địa phương (*Công an, Thuế, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc ...*) được đưa vào thực hiện Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện. Ngoài ra, một số thủ tục của các cơ quan, đơn vị như cấp điện lực, cấp nước, Bưu điện.. có thể xem xét đưa vào thực hiện tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện.

3. Nguyên tắc thực hiện giải quyết các TTHC tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo đánh giá chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức và cơ quan có thẩm quyền;

- Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất;

- Giải quyết TTHC 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. Quá trình giải quyết TTHC 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

- Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật;

- Cơ quan có thẩm quyền và công chức liên quan thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định.

II. TÊN GỌI, VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC, BIÊN CHẾ CỦA BỘ PHẬN

1. Tên gọi: Bộ phận Phục vụ hành chính công huyện, thị xã, thành phố.

2. Vị trí, chức năng:

- Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện là Bộ phận trực thuộc Văn phòng cấp ủy và chính quyền cấp huyện (*gọi tắt là Văn phòng*); Văn phòng quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

- Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện 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 TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

3. Nhiệm vụ, quyền hạn.

3.1. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Bộ phận; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có);

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho công chức tại Bộ phận; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

đ) 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 công chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC; 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;

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận theo quy định, 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, các dịch vụ khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

3.2. Quyền hạn

a) 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 TTHC;

b) 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 TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý kịp thời hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận về 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;

d) 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; làm tốt thông tin, tuyên truyền về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC;

đ) Quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và Phần mềm ứng dụng của các 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;

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

4. Cơ cấu tổ chức

Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện trực thuộc Văn phòng, có lãnh đạo bộ phận (*Trưởng bộ phận và 01 Phó Trưởng Bộ phận*); Các công chức làm việc tại bộ phận gồm công chức chuyên trách thuộc biên chế của Văn phòng và công chức của các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại bộ phận, cụ thể:

4.1. Về lãnh đạo bộ phận:

- Trưởng bộ phận là Phó Chánh Văn phòng làm việc theo chế độ kiêm nhiệm;
- 01 Phó Trưởng bộ phận là công chức thuộc biên chế của Văn phòng làm việc chuyên trách.

4.2. Về công chức:

4.2.1. Số lượng, vị trí việc làm của công chức chuyên trách

a) Về số lượng công chức chuyên trách: Trên cơ sở quy mô, tần suất giao dịch các TTHC của các huyện, số lượng công chức chuyên trách của các huyện từ 3 đến 5 người, thuộc biên chế của Văn phòng, trong đó thành phố Yên Bái bố trí 5 biên chế chuyên trách; huyện Trạm Tấu, Mù Cang Chải, thị xã Nghĩa Lộ bố trí 3 biên chế chuyên trách; các huyện còn lại bố trí 4 biên chế chuyên trách.

b) Vị trí việc làm công chức chuyên trách:

- Đối với thành phố Yên Bái bố trí 5 biên chế chuyên trách như sau:
 - + 01 Phó Trưởng bộ phận giúp Trưởng Bộ phận phụ trách các hoạt động của Bộ phận và trực tiếp đôn đốc việc giải quyết các TTHC.
 - + 01 biên chế phụ trách trả kết quả và thu phí;
 - + 02 biên chế hướng dẫn việc giải quyết TTHC và tiếp nhận hồ sơ của các đơn vị không cử công chức làm việc tại Bộ phận;
 - + 01 biên chế theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC và công nghệ thông tin;
- Đối với các huyện bố trí 4 biên chế chuyên trách (*gồm: Trấn Yên, Yên Bình, Văn Chấn, Văn Yên, huyện Lục Yên*).
 - + 01 Phó Trưởng bộ phận giúp Trưởng Bộ phận phụ trách các hoạt động của Bộ phận và hướng dẫn, đôn đốc việc giải quyết các TTHC.
 - + 01 biên chế phụ trách trả kết quả, thu phí;
 - + 01 biên chế tiếp nhận hồ sơ của các đơn vị không cử công chức làm việc tại Bộ phận;
 - + 01 biên chế theo dõi, giám sát, đánh giá và công nghệ thông tin;
- Đối với địa phương bố trí 3 biên chế chuyên trách (*gồm: Mù Cang Chải, Trạm Tấu và thị xã Nghĩa Lộ*).
 - + 01 Phó Trưởng bộ phận giúp Trưởng Bộ phận phụ trách các hoạt động của Bộ phận, trực tiếp hướng dẫn, đôn đốc giải quyết TTHC;

- 01 biên chế phụ trách trả kết quả, thu phí, tiếp nhận hồ sơ của các đơn vị không cử công chức làm việc tại Bộ phận;

- 01 biên chế theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC và công nghệ thông tin;

4.2.2. Về công chức của các phòng, ban chuyên môn, các cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương và các đơn vị cử đến làm việc tại bộ phận.

Căn cứ vào danh mục TTHC và tần suất giao dịch các TTHC của từng huyện, các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện, các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng tại địa phương như Công an, thuế, Bảo hiểm xã hội, kho bạc cử công chức đến làm việc tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện. Số lượng công chức của các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Bộ phận từ **9 đến 12 người** (chưa kể số lượng công chức chuyên trách), của các phòng, ban, lĩnh vực sau: Tài nguyên Môi trường (từ 01 đến 02 người); Tư pháp; Lao động Thương binh xã hội; Xây dựng – đô thị; Tài chính – Kế hoạch; Kinh tế; Công an (từ 01 đến 02 người); Thuế; Bảo hiểm và một số phòng, ban khác theo tình hình thực tế của từng huyện. Ngoài ra, các đơn vị như cấp điện, cấp nước, Bưu điện bố trí nhân viên tiếp nhận và giải quyết các thủ tục liên quan đến tổ chức, cá nhân.

4.2.3. Ngoài số lượng công chức nêu trên, UBND các huyện có thể bố trí thêm công chức của cơ quan Kiểm tra - Thanh tra huyện phối hợp với công chức chuyên trách của bộ phận tiến hành giám sát việc giải quyết các TTHC của công chức làm việc tại bộ phận và của các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, kịp thời giải quyết các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân. Đồng thời, UBND cấp huyện bố trí, phân công lãnh đạo UBND trực giải quyết các công việc của Bộ phận PVHCC một cách kịp thời.

5. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận, Phó Trưởng Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

5.1. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận.

Được ký các văn bản và sử dụng con dấu của Văn phòng để đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết TTHC để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc, thái độ, tác phong, cư xử của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận; hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công 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.

d) Giao nhiệm vụ cho Phó Trưởng bộ phận, công 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, đơn vị cử công chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công 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 công chức được biết.

g) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử công chức đến Bộ phận để kịp thời tăng, giảm công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp công chức vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

h) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận.

i) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức xảy ra tại Bộ phận.

k) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, người lao động, tổ chức, cá nhân tại Bộ phận.

l) 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 Bộ phận theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

5.2. Trách nhiệm của Phó Trưởng Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

a) Phó Trưởng bộ phận là người giúp việc cho Trưởng bộ phận thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công của Trưởng bộ phận, chịu trách nhiệm trước pháp luật và Trưởng bộ phận về lĩnh vực được phân công phụ trách.

b) Thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng bộ phận theo sự phân công, ủy quyền của Trưởng bộ phận.

c) Thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn, nghiệp vụ khác theo sự phân công của Trưởng bộ phận.

d) Được Trưởng bộ phận ủy quyền điều hành hoạt động của bộ phận khi Trưởng bộ phận đi vắng và chịu trách nhiệm về các quyết định của mình.

III. PHẠM VI TIẾP NHẬN, QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TTHC

1. Phạm vi tiếp nhận giải quyết TTHC

Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND cấp huyện, một số TTHC 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, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện. Ngoài ra, một số thủ tục của các đơn vị như cấp điện, cấp nước được đưa vào thực hiện tại Bộ phận.

2. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC

2.1. Công chức tại Bộ phận hướng dẫn tổ chức, cá nhân về các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC; Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC; Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có); Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC 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 TTHC của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại Bộ phận.

2.2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận; Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai; 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; Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính; Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

2.3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết TTHC còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn thì người tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

3. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại Bộ phận; 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; Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

4.1. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận hoặc thông qua dịch vụ công ích, công chức tiếp nhận hồ sơ 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.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn 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;

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;

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

4.2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công 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;

- Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định.

4.3. Mỗi hồ sơ TTHC 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 TTHC tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4.4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công 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 công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

4.5. Trường hợp công chức được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho công chức tại bộ phận 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. 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 dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

6. Giải quyết TTHC

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

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, 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 TTHC.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, hồ sơ phải lấy ý kiến của các đơn vị có liên quan, hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền phải thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

4. Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC 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

Bộ phận. 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.

5. 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 Bộ phận 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 hện 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 huyện. Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn, Bộ phận 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).

6. Hàng ngày, UBND cấp huyện bố trí, phân công lãnh đạo UBND trực giải quyết các công việc của Bộ phận PVHCC một cách kịp thời.

7. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

7.1. Kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC.

7.2. 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.

7.3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC 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.

7.4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC 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.

7.5. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

8. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân 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

8.1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC, nếu lỗi thuộc về công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì 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.

8.2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC 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; 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.

8.3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định.

9. Phương thức nộp phí, lệ phí

9.1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đã được quy định (nếu có) có thể nộp trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền; 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 TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến; Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

10. Đánh giá việc giải quyết TTHC

10.1. Định kỳ hoặc đột xuất Bộ phận tiến hành đánh giá và phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền tiến hành đánh giá việc giải quyết TTHC tại Bộ phận theo đúng quy định.

10.2. Đánh giá nội bộ việc giải quyết TTHC của Bộ phận:

a) Đánh giá nội bộ việc giải quyết TTHC được thực hiện bằng Phần mềm 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 TTHC so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì; tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin TTHC được công khai so với quy định; sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC và chi phí thực hiện TTHC; các chi phí phát sinh ngoài quy định khi thực hiện các TTHC; thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền 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 TTHC đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

10.3. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC:

Việc giải quyết TTHC tại Bộ phận được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung: thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ TTHC so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì; số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ; số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ; tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin TTHC được công khai so với quy định; thái độ ứng xử của công chức

hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC; sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC và chi phí thực hiện TTHC; các chi phí phát sinh ngoài quy định khi thực hiện các TTHC; thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, công 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, đơn vị; các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

10.4. 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 TTHC được công khai tại Bộ phận và trên hệ thống phần mềm Trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

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

IV. VỀ TRỤ SỞ LÀM VIỆC, MÁY MÓC, TRANG THIẾT BỊ, HỆ THỐNG PHẦN MỀM VÀ TỔNG HỢP NHU CẦU KINH PHÍ XÂY DỰNG BỘ PHẬN PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN

1. Về trụ sở làm việc của Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

Trụ sở làm việc của Bộ phận PVHCC cấp huyện, được đặt tại vị trí thuận tiện, rộng rãi, phù hợp cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện giao dịch các TTHC. Tiến hành cải tạo, sửa chữa cơ sở vật chất hiện có của các huyện, thị xã, thành phố (*không xây dựng mới*) để làm trụ sở làm việc của Bộ phận. Khu vực làm việc được bố trí thành các khu vực chức năng như khu vực quản lý, điều hành chung; Khu vực lắp đặt các trang thiết bị công nghệ thông tin, kiểm tra, giám sát; Khu vực lắp đặt máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, tra cứu kết quả giải quyết TTHC, tiếp nhận và trả kết quả; Khu vực ngồi chờ có bàn để tổ chức, cá nhân kê khai hồ sơ; Khu vực nhà vệ sinh, khu vực để xe cho công chức và tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác. Dự kiến kinh phí sửa chữa, cải tạo trụ sở làm việc của các huyện là 6,5 tỷ đồng.

2. Về máy móc, trang thiết bị làm việc

Tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện máy móc, trang thiết bị làm việc được trang bị đầy đủ, bố trí khoa học đáp ứng yêu cầu công việc cụ thể:

- Hệ thống máy tính cá nhân, hệ thống mạng: trang bị máy tính cấu hình cao cho các công chức, lắp đặt mạng LAN, kết nối internet, mạng WAN tới Trung tâm Hành chính công tỉnh để tích hợp, chia sẻ dữ liệu;

- Kiốt tra cứu thông tin: có chức năng niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC tại Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh theo quy định;

- Màn hình hiển thị thông tin: Bao gồm thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, hồ sơ đúng hạn, quá hạn, thông tin số thứ tự đang giải quyết tại từng quầy và các thông tin khác;

- Hệ thống camera giám sát: Kiểm tra, giám sát hoạt động Bộ phận PVHCC cấp huyện; giám sát toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, việc thực

hiện nhiệm vụ của công chức và của tổ chức, cá nhân đến thực hiện các giao dịch tại Bộ phận bảo đảm tính công khai, minh bạch, đúng quy định;

- Hệ thống xếp hàng tự động: Gồm các trang thiết bị, phần mềm giúp tổ chức, cá nhân tự động hóa trình tự giao dịch với cán bộ Bộ phận PVHCC;

- Hệ thống đánh giá mức độ hài lòng đối với công chức thực hiện TTHC. Dự kiến kinh phí mua sắm máy móc, trang thiết bị là 16,642 tỷ đồng.

3. Hệ thống phần mềm dùng chung

Sử dụng hình thức thuê dịch vụ Công nghệ thông tin đối với Công dịch vụ hành chính công trực tuyến cấp tỉnh của các đơn vị tham gia cung cấp các loại hình, dịch vụ cho thuê sản phẩm CNTT trong đó triển khai tại Bộ phận PVHCC cấp huyện, cấp xã và sẽ tích hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh theo Quyết định số 80/QĐ-TTg, ngày 30/12/2014, Thủ tướng Chính phủ ban hành về Quy định thí điểm thuê dịch vụ Công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

a) Hình thức thực hiện: Hàng năm, ký hợp đồng thuê dịch vụ CNTT đối với phần mềm Công dịch vụ HCC trực tuyến (*bao gồm Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh*) triển khai 100% cấp huyện, cấp xã và kết nối với phần mềm quản lý của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các phần mềm dịch vụ công của các cơ quan ngành dọc, Trung ương đóng tại địa phương bằng trực kết nối liên thông cấp tỉnh. Các thông tin sau khi kết nối sẽ hợp nhất đưa lên Công Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh và Công Thông tin điện tử tỉnh.

b) Về chi phí, giá thuê: Dự kiến giá thuê dịch vụ CNTT đối với phần mềm Công dịch vụ HCC trực tuyến là 130 triệu đồng/tháng, lũy kế là 1,560 tỷ đồng/năm (*chưa tính thuế*), tính cả thuế là 1,7 tỷ/năm, (*chi phí trên là chi phí thuê trọn gói sản phẩm gồm phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng, cơ sở dữ liệu, bảo mật, lưu trữ, chi phí duy trì, nâng cấp, quản lý hệ thống phần mềm*).

4. Về kinh phí và nguồn kinh phí

a) Chế độ chính sách đối với công chức làm việc tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

Đối với bộ phận chuyên trách: Văn phòng chi trả tiền lương theo ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp do Nhà nước quy định. Đối với bộ phận được cử ra làm việc tại Bộ phận: Công chức thuộc biên chế của đơn vị nào thì lương và chế độ chính sách của công chức do cơ quan, đơn vị đó chi trả. Ngoài ra, công chức làm việc tại Trung tâm được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

b) Kinh phí hoạt động của bộ phận: Được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp và các nguồn thu hợp pháp khác.

c) Kinh phí thực hiện đề án: Dự kiến kinh phí thực hiện Đề án thành lập Bộ phận PVHCC cấp huyện là 26,2 tỷ đồng (*không tính chi phí chi hoạt động thường xuyên như may quần áo đồng phục, hỗ trợ cho công chức hàng tháng do ngân sách huyện đảm bảo*), trong đó:

- Chi phí sửa chữa, cải tạo trụ sở làm việc: 6,5 tỷ đồng;
- Chi phí đầu tư mua sắm máy móc, trang thiết bị: 17 tỷ đồng.
- Chi phí xây dựng hệ thống phần mềm dùng chung: 1,7 tỷ đồng.
- Chi phí đào tạo, tập huấn, chi phí khác: 500 triệu đồng.
- Chi phí dự phòng: 500 triệu đồng.

d. Nguồn kinh phí thực hiện đề án: Ngân sách tỉnh xem xét đầu tư 100%

kinh phí triển khai thực hiện đề án để đảm bảo đồng bộ, thống nhất.

5. Về tiến độ thực hiện

Tháng 12/2018 sẽ tiến hành vận hành thử, đầu tháng 01/2019 sẽ chính thức đưa Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện đi vào hoạt động theo đúng chỉ đạo của Tỉnh ủy (*có biểu tiến độ thực hiện kèm theo*).

V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Sở Nội vụ:

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành, các huyện, thị xã, thành phố tham mưu cho UBND tỉnh triển khai thực hiện Đề án của tỉnh.

- Thẩm định Phương án của các huyện, thị xã, thành phố về thành lập Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện về bộ máy, khung năng lực, vị trí việc làm, biên chế. Hướng dẫn các huyện, thị xã thành phố ban hành Quyết định thành lập, ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động, triển khai các công việc có liên quan về đưa Bộ phận Phục vụ hành chính công chính thức đi vào hoạt động.

- Phối hợp với Sở Xây dựng, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tiến hành rà soát hiện trạng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, xây dựng phương án tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung đề án, dự án đề đầu tư trang thiết bị, kiện toàn tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã theo chủ trương của Ban Thường vụ Tỉnh ủy đảm bảo đồng bộ, liên thông với cấp huyện, cấp tỉnh và trung ương.

2. Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và đầu tư:

Tổng hợp nhu cầu kinh phí mua sắm máy móc, trang thiết bị, phần mềm, cải tạo, sửa chữa trụ sở làm việc của Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện, cấp xã để tham mưu cho Tỉnh ủy, UBND tỉnh bố trí kế hoạch, nguồn kinh phí.

3. Sở Xây dựng:

Thực hiện nhiệm vụ chủ đầu tư dự án xây dựng, cải tạo cơ sở vật chất, mua sắm máy móc, trang thiết bị phục vụ Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện đảm bảo đúng quy định, đúng tiến độ theo chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh; bàn giao cho Ủy ban nhân dân cấp huyện quản lý, sử dụng sau đầu tư.

4. Sở Thông tin và Truyền thông:

Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thẩm định việc ký hợp đồng thuê dịch vụ CNTT đối với phần mềm Công dịch vụ HCC trực tuyến đảm bảo đồng bộ, liên thông, kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu trong việc giải quyết các TTHC.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

Đôn đốc, kiểm tra, hỗ trợ Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện trong việc 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. Hàng năm ký hợp đồng thuê dịch vụ CNTT đối với phần mềm Công dịch vụ HCC trực tuyến để sử dụng chung từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã theo đúng quy định.

6. Các cơ quan đơn vị theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh

Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc cấp huyện rà soát, đưa các TTHC vào thực hiện tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện; bố trí công chức có trình độ chuyên môn để làm việc để giải quyết các TTHC theo quyết định. Phối hợp với Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện giải quyết các vướng mắc, phát sinh trong quá trình giải quyết các TTHC.

7. Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, có trách nhiệm theo dõi, giúp đỡ, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ cho các huyện, thị xã, thành phố. Rà soát, đề xuất điều chỉnh, bổ sung danh mục TTHC đưa vào thực hiện tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện cho phù hợp, đúng quy định.

8. Các cơ quan thông tấn, báo chí: Làm tốt công tác thông tin, tuyên truyền về việc triển khai thực hiện Đề án thành lập Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện.

9. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Xây dựng kế hoạch để thực hiện Đề án của tỉnh và xây dựng, hoàn thiện, phê duyệt phương án của huyện, thị xã, thành phố để thực hiện theo đúng quy định.

- Rà soát cơ sở vật chất, tính toán địa điểm, phối hợp với Sở xây dựng triển khai sửa chữa, cải tạo trụ sở làm việc, lắp đặt máy móc, trang thiết bị. Chủ động bố trí kinh phí hỗ trợ công chức làm việc tại Bộ phận, may đo trang phục, chuẩn bị tốt các điều kiện cần thiết liên quan đến việc thành lập và đưa Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện chính thức đi vào hoạt động. Tiếp nhận, xây dựng, phê duyệt phương án quản lý, sử dụng tài sản của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã được đầu tư theo đúng quy định.

- Ban hành các Quyết định thành lập Bộ phận Phục vụ hành chính công của địa phương; rà soát bộ máy, biên chế để cử công chức ra làm việc tại Bộ phận; Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, các sở ngành có liên quan tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ công chức của Bộ phận Phục vụ hành chính công và các cơ quan chuyên môn có liên quan về thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC tại Bộ phận.

- Phối hợp với các Sở Nội vụ, Sở Xây dựng tiến hành rà soát hiện trạng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, xây dựng phương án và tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung đề án, dự án để triển khai xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã theo chủ trương của Ban Thường vụ Tỉnh ủy đảm bảo đồng bộ, liên thông với cấp huyện, cấp tỉnh và trung ương.

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

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

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC, HCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Đỗ Đức Duy

BIỂU TỔNG HỢP
TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN MỘT SỐ NỘI DUNG CÔNG VIỆC CHÍNH
LIÊN QUAN ĐẾN THÀNH LẬP BỘ PHẬN PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN

(Kèm theo Quyết định số 1171 /QĐ-UBND ngày 29/6/2018 của UBND tỉnh)

STT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	CƠ QUAN CHỦ TRÌ	CƠ QUAN PHỐI HỢP	THỜI GIAN HOÀN THÀNH
1	Tổ chức họp triển khai việc thành lập, kiện toàn Bộ phận phục vụ hành chính công cấp huyện.	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	Các Sở, ban, ngành có liên quan, các huyện, thị xã, thành phố.	Ngày 18/5/2018 Đã hoàn thành
2	Xây dựng đề cương chung hướng dẫn các địa phương xây dựng phương án thành lập, kiện toàn Bộ phận PVHCC cấp huyện.	Sở Nội vụ	Các sở: Tài chính, Kế hoạch và đầu tư, Thông tin và Truyền thông	Xong trước ngày 25/5/2018. Đã hoàn thành
3	Gửi phương án cho Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch xây dựng đề án chung của tỉnh, thẩm định phương án của cấp huyện.	UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và đầu tư, Sở Thông tin và Truyền thông.	Xong trước ngày 01/6/2018. Đã hoàn thành
4	Rà soát, báo cáo việc bố trí địa điểm, phương án, khái toán kinh phí sửa chữa, cải tạo trụ sở.	UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Tài chính, Sở KH&ĐT, Sở Nội vụ.	Xong trước ngày 01/6/2018. Đã hoàn thành
5	Khảo sát nhu cầu, lập phương án xây dựng, hoàn thiện phần mềm dùng chung, mua sắm máy móc, trang thiết bị cho các huyện.	Sở Thông tin và Truyền thông.	Sở Tài chính, Sở Kế hoạch đầu tư, UBND các huyện, thị xã, thành phố	Xong trước ngày 01/6/2018 Đã hoàn thành
6	Xây dựng đề án chung của tỉnh và thẩm định phương án của các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Nội vụ.	Sở Tài chính, sở KH&ĐT, Sở Thông tin Truyền thông, UBND các huyện.	Xong trước ngày 10/6/2018 Đã hoàn thành

STT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	CƠ QUAN CHỦ TRÌ	CƠ QUAN PHỐI HỢP	THỜI GIAN
7	Trình Ban Chỉ đạo, Thường trực, Ban Thường vụ Tỉnh ủy thông qua Đề án.	Sở Nội vụ.	Sở Tài chính, sở KH&ĐT, Sở TT&TT, UBND các huyện.	Xong trước ngày 25/6/2018.
8	Phê duyệt đề án chung của tỉnh và thẩm định phương án của các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Nội vụ.	Văn phòng, Sở Tài chính, KH&ĐT, TT&TT, UBND các huyện.	Xong trước ngày 30/6/2018.
9	Triển khai sửa chữa cải tạo trụ sở làm việc; mua sắm máy móc, trang thiết bị; xây dựng, nâng cấp, hoàn thiện phần mềm dùng chung của Bộ phận PVHCC cấp huyện.	Sở Xây dựng	Sở Tài chính, sở Kế hoạch đầu tư, Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Trung tâm PVHCC tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Xong trước ngày 15/11/2018
10	Ban hành Quyết định thành lập Bộ phận, tính toán bố trí nhân sự, máy đo trang phục, chuẩn bị các điều kiện cần thiết.	UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Nội vụ	Xong trước ngày 15/11/2018
11	Hoàn thành việc sửa chữa trụ sở, phần mềm, lắp đặt máy móc, trang thiết bị, tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng phần mềm, tiến hành vận hành thử.	Sở Xây dựng, Trung tâm PVHCC, UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và đầu tư, Trung tâm PVHCC UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Xong trước ngày 01/12/2018
12	Chính thức đưa bộ phận phục vụ hành chính công đi vào hoạt động	UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông, Nội vụ, Trung tâm PVHCC.	Tháng 01/2019

ĐỀ ÁN

Thành lập Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện
(Ban hành kèm theo Quyết định số 111/QĐ-UBND ngày 29/6/2018
của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái)

Phần một

**THỰC TRẠNG, SỰ CẦN THIẾT VÀ CƠ SỞ PHÁP LÝ
THÀNH LẬP BỘ PHẬN PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN**

**I. THỰC TRẠNG VÀ SỰ CẦN THIẾT THÀNH LẬP BỘ PHẬN
PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN**

1. Thực trạng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện

1.1. Việc thành lập và hiệu quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC cấp huyện

Thực hiện Quyết định 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 1963/BNV-CCHC ngày 08/5/2015 của Bộ Nội vụ về triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quyết định 09/2015/QĐ-TTg, ngày 29/12/2015 UBND tỉnh Yên Bái đã ban hành Quyết định số 3173/QĐ-UBND về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Đến tháng 5/2018, có 9/9 huyện, thị xã, thành phố thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (viết tắt là Bộ phận TN&TKQ) thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong việc giải quyết các thủ tục hành chính (viết tắt là TTHC) cho tổ chức và công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện xây dựng và ban hành Quy chế hoạt động, bố trí trụ sở, máy móc, trang thiết bị, cử cán bộ, công chức các phòng, ban chuyên môn đến tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cho tổ chức và cá nhân. Duy trì và nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận TN&TKQ theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các địa phương, từng bước đơn giản hoá TTHC để thuận lợi cho tổ chức, công dân khi đến giao dịch công việc.

Biên chế công chức làm đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện có từ 01 đến 03 người được được điều động từ các phòng chuyên môn của UBND huyện, do 01 Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND phụ trách. Bộ phận TN&TKQ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông cấp huyện phần nào đã đáp ứng nhu cầu trong việc giải quyết các TTHC cho tổ chức và công dân, từng bước khắc phục tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh, giảm bớt phiền hà, tiêu cực, những nhiễu trong giải quyết TTHC.

1.2. Tồn tại, hạn chế, khó khăn trong việc thành lập và kết quả triển khai thực hiện Bộ phận TN&TKQ cấp huyện

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc thành lập và đưa Bộ phận TN&TKQ cấp huyện còn nhiều khó khăn, vướng mắc, hạn chế sau:

- Nhận thức về công tác CCHC nói chung, việc thành lập Bộ phận TN&TKQ thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông còn chưa đầy đủ, công tác chỉ đạo, triển khai còn lúng túng, thiếu quyết liệt, hiệu quả;

- Việc rà soát, cập nhật những sửa đổi, bổ sung các TTHC, quy trình giải quyết các TTHC còn chưa kịp thời; số lượng TTHC thuộc các lĩnh vực đưa vào thực hiện tại Bộ phận còn ít, chủ yếu vẫn tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết tại phòng chuyên môn, *(chỉ giải quyết khoảng 15% trong số 230 thủ tục hành chính cấp huyện)*;

- Mô hình hoạt động của Bộ phận TN&TKQ chưa rõ ràng, mỗi địa phương đầu tư cơ sở vật chất, máy móc trang thiết bị, bố trí nhân sự khác nhau; cán bộ, công chức làm việc kiêm nhiệm, chưa được phân công trực giải quyết công việc. Mối quan hệ giữa Bộ phận TN&TKQ với các phòng chuyên môn thiếu chặt chẽ, chưa rõ ràng trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết;

- Tính liên thông xử lý công việc cho tổ chức, cá nhân còn hạn chế; thực hiện liên thông đối với cấp tỉnh, cấp xã còn gặp khó khăn; chưa có sự liên thông giữa các cơ quan, đơn vị cấp huyện hoặc giữa cấp huyện với các cơ quan cấp tỉnh dẫn đến tổ chức, công dân phải đi lại nhiều;

- Việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận TN&TKQ chưa thường xuyên, chưa cập nhật số liệu kịp thời. Một số công chức, viên chức còn hạn chế về năng lực, có biểu hiện nhũn nhẽo, hướng dẫn chưa đầy đủ, chưa đúng quy trình; việc theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ chưa được thực hiện nghiêm túc dẫn đến nảy sinh tiêu cực. Chất lượng hoạt động chưa đáp ứng yêu cầu, sự phối hợp các phòng, ban, chuyên môn chưa chặt chẽ, hiệu quả giải quyết công việc chưa cao;

- Cơ sở vật chất còn sơ sài, trang thiết bị lạc hậu, hệ thống phần mềm giải quyết việc tiếp nhận và trả kết quả chưa phù hợp và thiếu tính liên thông nên thực sự khó khăn trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

(Chi tiết về hiện trạng có Biểu số 1 kèm theo)

2. Sự cần thiết thành lập Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

Qua thực tế việc xây dựng mô hình Bộ phận TN&TKQ cấp huyện vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế và chưa thực sự hiệu quả. Với quyết tâm cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh, chỉ số cải cách hành chính, tạo tính thống nhất trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các huyện cũng như của cả tỉnh, liên thông, đồng bộ với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và của cấp xã. Tập trung giải quyết các TTHC cho tổ chức và cá nhân một cách nhanh chóng, minh bạch, thuận lợi, đúng quy định, hướng tới sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân. Căn cứ Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân, cần phải thành lập, kiện toàn Bộ phận TN&TKQ cấp huyện đảm bảo thống nhất, đồng bộ, đúng quy định của pháp luật, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết hầu hết các TTHC của cấp huyện, kể cả TTHC của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng phần mềm dùng chung phục vụ Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện (*viết tắt Bộ phận PVHCC*). Quy định rõ điều kiện, tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền hạn của các phòng, ban chuyên môn, các cơ quan ngành dọc đặt tại địa phương và của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận PVHCC đáp ứng yêu cầu nhất là năng lực, trình độ, kinh nghiệm, kỹ năng, thái độ, tác phong giải quyết công việc. Có sự kiểm tra, giám sát thường xuyên, kịp thời tiếp nhận xử lý những phản ánh, những vấn đề phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC. Do vậy, việc thành lập, kiện toàn Bộ phận PVHCC cấp huyện là hết sức cần thiết đáp ứng yêu cầu CCHC phục vụ nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội trong những năm tới.

II. CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

- Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XII;
- Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Yên Bái lần thứ XVIII;
- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;
- Các Nghị quyết của Chính phủ gồm: Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 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 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011;
- Các Nghị định của Chính phủ gồm: Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 về kiểm soát TTHC; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC; Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;
- Các Chỉ thị, Quyết định của Thủ tướng Chính phủ gồm: Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 về đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính Nhà nước các cấp trong công tác cải cách TTHC; Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 phê duyệt Chương trình mục tiêu quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020;
- Chương trình hành động số 30-CTr/TU ngày 30/8/2016 của Tỉnh ủy Yên Bái thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XII và Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XVIII;
- Quyết định số 3152/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước tỉnh giai đoạn 2016-2020;
- Kế hoạch số 170/KH-UBND ngày 24/12/2015 của UBND tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 về Chính phủ điện tử;
- Đề án số 07/ĐA-TU ngày 26/4/2018 của Tỉnh ủy Yên Bái về việc thí điểm hợp nhất Văn phòng cấp ủy với Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

Phần hai
MÔ HÌNH TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG CỦA
BỘ PHẬN PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

1. Mục tiêu

- Tạo sự thống nhất và quyết tâm cao trong hệ thống chính trị về công tác cải cách hành chính nhất là cải cách thủ tục hành chính (*viết tắt là TTHC*); xây dựng bộ máy chính quyền "*kiến tạo, phát triển, liêm chính, hành động quyết liệt, phục vụ nhân dân*"; xây dựng công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực, trách nhiệm trong tiếp nhận và giải quyết các TTHC cho tổ chức, cá nhân;

- Xác định rõ nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, trách nhiệm người đứng đầu, trách nhiệm của công chức khi giải quyết TTHC đảm bảo nhanh chóng, thuận tiện, công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định.

2. Yêu cầu

- Việc thành lập Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện trên cơ sở tổ chức lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện; đồng bộ, liên thông với cấp tỉnh, cấp xã;

- Đảm bảo hầu hết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện kể cả của các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng tại địa phương (*Công an, Thuế, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc ...*) được đưa vào thực hiện Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện. Ngoài ra, một số thủ tục của các cơ quan, đơn vị như cấp điện lực, cấp nước, Bưu điện.. có thể xem xét đưa vào thực hiện tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện.

3. Nguyên tắc thực hiện giải quyết các TTHC tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo đánh giá chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức và cơ quan có thẩm quyền;

- Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất;

- Giải quyết TTHC 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. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân

- Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật;

- Cơ quan có thẩm quyền và công chức liên quan thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định.

II. TÊN GỌI, VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN

1. Tên gọi: Bộ phận Phục vụ hành chính công huyện, thị xã, thành phố.

2. Vị trí, chức năng:

- Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện là Bộ phận trực thuộc Văn phòng cấp ủy và chính quyền cấp huyện (*gọi tắt là Văn phòng*); Văn phòng quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

- Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện là đầu mối thực hiện nhiệm vụ, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

3. Nhiệm vụ, quyền hạn.

3.1. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Bộ phận; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có);

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị đề giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho công chức tại Bộ phận; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

đ) 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 công chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC; 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;

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận theo quy định, 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, các dịch vụ khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

3.2. Quyền hạn

a) 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 TTHC;

b) 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 TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý kịp thời hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận về 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;

d) 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; làm tốt thông tin, tuyên truyền về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC;

đ) Quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và Phần mềm ứng dụng của các 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;

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

III. CƠ CẤU TỔ CHỨC, VỊ TRÍ VIỆC LÀM TẠI BỘ PHẬN

1. Cơ cấu tổ chức

Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện trực thuộc Văn phòng, có lãnh đạo bộ phận (*Trưởng bộ phận và 01 Phó Trưởng Bộ phận*); Các công chức làm việc tại bộ phận gồm công chức chuyên trách thuộc biên chế của Văn phòng và công chức của các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại bộ phận, cụ thể:

2. Về lãnh đạo bộ phận:

- Trưởng Bộ phận là Phó Chánh Văn phòng làm việc theo chế độ kiêm nhiệm;
- 01 Phó Trưởng bộ phận là công chức thuộc biên chế của Văn phòng làm việc chuyên trách.

3. Về công chức:

3.1. Số lượng, vị trí việc làm của công chức chuyên trách

a) Về số lượng công chức chuyên trách: Trên cơ sở quy mô, tần suất giao dịch các TTHC của các huyện, số lượng công chức chuyên trách của các huyện từ 3 đến 5 người, thuộc biên chế của Văn phòng, trong đó thành phố Yên Bái bố trí 5 biên chế chuyên trách; huyện Trạm Tấu, Mù Cang Chải, thị xã Nghĩa Lộ bố trí 3 biên chế chuyên trách; các huyện còn lại bố trí 4 biên chế chuyên trách.

b) Vị trí việc làm công chức chuyên trách:

- Đối với thành phố Yên Bái bố trí 5 biên chế chuyên trách như sau:
 - + 01 Phó Trưởng bộ phận giúp Trưởng Bộ phận phụ trách các hoạt động của Bộ phận và trực tiếp đôn đốc việc giải quyết các TTHC.
 - + 01 biên chế phụ trách trả kết quả và thu phí;
 - + 02 biên chế hướng dẫn việc giải quyết TTHC và tiếp nhận hồ sơ của các đơn vị không cử công chức làm việc tại Bộ phận;
 - + 01 biên chế theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC và công nghệ thông tin;
- Đối với các huyện bố trí 4 biên chế chuyên trách (*gồm: Trấn Yên, Yên Bình, Văn Chấn, Văn Yên, huyện Lục Yên*).
 - + 01 Phó Trưởng bộ phận giúp Trưởng Bộ phận phụ trách các hoạt động của Bộ phận và hướng dẫn, đôn đốc việc giải quyết các TTHC.
 - + 01 biên chế phụ trách trả kết quả, thu phí;
 - + 01 biên chế tiếp nhận hồ sơ của các đơn vị không cử công chức làm việc tại Bộ phận;
 - + 01 biên chế theo dõi, giám sát, đánh giá và công nghệ thông tin;
- Đối với địa phương bố trí 3 biên chế chuyên trách (*gồm: Mù Cang Chải, Trạm Tấu và thị xã Nghĩa Lộ*).

+ 01 Phó Trưởng bộ phận giúp Trưởng Bộ phận phụ trách các hoạt động của Bộ phận, trực tiếp hướng dẫn, đôn đốc giải quyết TTHC;

- 01 biên chế phụ trách trả kết quả, thu phí, tiếp nhận hồ sơ của các đơn vị không cử công chức làm việc tại Bộ phận;

- 01 biên chế theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC và công nghệ thông tin;

3.2. Về công chức của các phòng, ban chuyên môn, các cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương và các đơn vị cử đến làm việc tại bộ phận.

Căn cứ vào danh mục TTHC và tần suất giao dịch các TTHC của từng huyện, các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện, các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng tại địa phương như Công an, thuế, Bảo hiểm xã hội, kho bạc cử công chức đến làm việc tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện. Số lượng công chức của các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Bộ phận từ **9 đến 12 người** (*chưa kể số lượng công chức chuyên trách*), của các phòng, ban, lĩnh vực sau: Tài nguyên Môi trường (*từ 01 đến 02 người*); Tư pháp; Lao động Thương binh xã hội; Xây dựng – đô thị; Tài chính – Kế hoạch; Kinh tế; Công an (*từ 01 đến 02 người*); Thuế; Bảo hiểm và một số phòng, ban khác theo tình hình thực tế của từng huyện. Ngoài ra, các đơn vị như cấp điện, cấp nước, Bưu điện bố trí nhân viên tiếp nhận và giải quyết các thủ tục liên quan đến tổ chức, cá nhân.

3.3. Ngoài số lượng công chức nêu trên, UBND các huyện có thể bố trí thêm công chức của cơ quan Kiểm tra - Thanh tra huyện phối hợp với công chức chuyên trách của bộ phận tiến hành giám sát việc giải quyết các TTHC của công chức làm việc tại bộ phận và của các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, kịp thời giải quyết các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân. Đồng thời, UBND cấp huyện bố trí, phân công lãnh đạo UBND trực giải quyết các công việc của Bộ phận PVHCC một cách kịp thời.

4. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận, Phó Trưởng Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

4.1. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận.

Được ký các văn bản và sử dụng con dấu của Văn phòng để đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết TTHC để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc, thái độ, tác phong, cư xử của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận; hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công 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.

d) Giao nhiệm vụ cho Phó Trưởng bộ phận, công 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, đơn vị cử công chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công 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 công chức được biết.

g) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử công chức đến Bộ phận để kịp thời tăng, giảm công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp công chức vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

h) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận.

i) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức xảy ra tại Bộ phận.

k) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, người lao động, tổ chức, cá nhân tại Bộ phận.

l) 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 Bộ phận theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

4.2. Trách nhiệm của Phó Trưởng Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện

a) Phó Trưởng bộ phận là người giúp việc cho Trưởng bộ phận thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công của Trưởng bộ phận, chịu trách nhiệm trước pháp luật và Trưởng bộ phận về lĩnh vực được phân công phụ trách.

b) Thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng bộ phận theo sự phân công, ủy quyền của Trưởng bộ phận.

c) Thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn, nghiệp vụ khác theo sự phân công của Trưởng bộ phận.

d) Được Trưởng bộ phận ủy quyền điều hành hoạt động của bộ phận khi Trưởng bộ phận đi vắng và chịu trách nhiệm về các quyết định của mình.

(Chi tiết có Biểu số 2 tổng hợp về số lượng, vị trí việc làm kèm theo)

IV. PHẠM VI TIẾP NHẬN, QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TTHC

1. Phạm vi tiếp nhận giải quyết TTHC

Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND cấp huyện, một số TTHC 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, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện. Ngoài ra, một số thủ tục của các đơn vị như cấp điện, cấp nước được đưa vào thực hiện tại Bộ phận.

2. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC

2.1. Công chức tại Bộ phận hướng dẫn tổ chức, cá nhân về các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC; Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC; Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có); Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC 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 TTHC của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại Bộ phận.

2.2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận; Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai; 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; Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính; Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

2.3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết TTHC còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn thì người tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

3. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại Bộ phận; 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; Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

4.1. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận hoặc thông qua dịch vụ công ích, công chức tiếp nhận hồ sơ 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.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn 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;

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;

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

4.2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công 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;

- Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định.

4.3. Mỗi hồ sơ TTHC 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 TTHC tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4.4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công 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 công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

4.5. Trường hợp công chức được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho công chức tại bộ phận 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. 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 dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

6. Giải quyết TTHC

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

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, 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 TTHC.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, hồ sơ phải lấy ý kiến của các đơn vị có liên quan, hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền phải thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

4. Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC 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 Bộ phận. 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.

5. 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 Bộ phận 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 huyện. Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn, Bộ phận 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).

6. Hàng ngày, UBND cấp huyện bố trí, phân công lãnh đạo UBND trực giải quyết các công việc của Bộ phận PVHCC một cách kịp thời.

7. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

7.1. Kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC.

7.2. 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.

7.3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC 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.

7.4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC 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.

7.5. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

8. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân 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

8.1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC, nếu lỗi thuộc về công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì 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.

8.2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC 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; 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.

8.3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định.

9. Phương thức nộp phí, lệ phí

9.1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đã được quy định (nếu có) có thể nộp trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền; 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 TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến; Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

10. Đánh giá việc giải quyết TTHC

10.1. Định kỳ hoặc đột xuất Bộ phận tiến hành đánh giá và phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền tiến hành đánh giá việc giải quyết TTHC tại Bộ phận theo đúng quy định.

10.2. Đánh giá nội bộ việc giải quyết TTHC của Bộ phận:

a) Đánh giá nội bộ việc giải quyết TTHC được thực hiện bằng Phần mềm 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 TTHC so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì; tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin TTHC được công khai so với quy định; sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC và chi phí thực hiện TTHC; các chi phí phát sinh ngoài quy định khi thực hiện các TTHC;

thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền 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 TTHC đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

10.3. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC:

Việc giải quyết TTHC tại Bộ phận được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung: thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ TTHC so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì; số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ; số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ; tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin TTHC được công khai so với quy định; thái độ ứng xử của công chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC; sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC và chi phí thực hiện TTHC; các chi phí phát sinh ngoài quy định khi thực hiện các TTHC; thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, công 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, đơn vị; các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

10.4. 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 TTHC được công khai tại Bộ phận và trên hệ thống phần mềm Trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

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

V. TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

1. Trách nhiệm của cơ quan cử công chức đến làm việc tại Bộ phận

1.1. Cử số lượng công chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định đến làm việc tại Bộ phận.

1.2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận.

1.3. Phối hợp với Bộ phận, xây dựng quy trình giải quyết các TTHC 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.

1.4. Giao nhiệm vụ cho công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý hồ sơ trên Phần mềm để giải quyết TTHC theo quy định.

1.5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận về lý do chậm giải quyết TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

1.6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận.

1.7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận.

1.8. Chủ động phối hợp với Bộ phận quản lý công chức được cử đến Bộ phận công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức không chuyên trách để kịp thời thay thế công chức làm việc tại Bộ phận, 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 Bộ phận khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Bộ phận để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp công chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức khác thay thế.

1.9. Hàng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện TTHC với Bộ phận (nếu có).

1.10. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận theo quy định.

2. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC

2.1. 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 TTHC;

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 TTHC;

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

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

2.2. 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 TTHC tại Bộ phận 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 của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Bộ phận; 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.

3. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức làm việc tại Bộ phận PVHCC cấp huyện

3.1. Tiêu chuẩn

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công, được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ;

c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

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

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC 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 TTHC 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 TTHC cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; 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 TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

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

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Bộ phận;

h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan;

3.2 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 theo quy định của pháp luật;

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

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

3. Thời hạn làm việc của công chức được cử đến Bộ phận: thời hạn thực hiện nhiệm vụ của công chức được cử đến Bộ phận 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, trường hợp công chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức khác thay thế.

Phần ba

VỀ TRỤ SỞ LÀM VIỆC, MÁY MÓC, TRANG THIẾT BỊ, HỆ THỐNG PHẦN MỀM VÀ TỔNG HỢP NHU CẦU KINH PHÍ XÂY DỰNG BỘ PHẬN PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN

I. VỀ TRỤ SỞ LÀM VIỆC CỦA BỘ PHẬN PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN

Trụ sở làm việc của Bộ phận PVHCC cấp huyện, được đặt tại vị trí thuận tiện, rộng rãi, phù hợp cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện giao dịch các TTHC. Tiến hành cải tạo, sửa chữa cơ sở vật chất hiện có của các huyện, thị xã, thành phố (*không xây dựng mới*) để làm trụ sở làm việc của Bộ phận. Khu vực làm việc được bố trí thành các khu vực chức năng như khu vực quản lý, điều hành chung; Khu vực lắp đặt các trang thiết bị công nghệ thông tin, kiểm tra, giám sát; Khu vực lắp đặt máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, tra cứu kết quả giải quyết TTHC, tiếp nhận và trả kết quả; Khu vực ngồi chờ có bàn để tổ chức, cá nhân kê khai hồ sơ; Khu vực nhà vệ sinh, khu vực để xe cho công chức và tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác. Dự kiến kinh phí sửa chữa, cải tạo trụ sở làm việc của các huyện là 6,5 tỷ đồng, cụ thể.

1. Đối với thành phố: Cải tạo, sửa chữa tầng 1, nhà 3 tầng trong khuôn viên trụ sở UBND thành phố làm trụ sở làm việc của Bộ phận PVHCC, diện tích 175m². Tầng 1 hiện có 05 phòng làm việc (*01 phòng xây khép kín, 04 phòng ngăn vách kính*). Sẽ cải tạo, sửa chữa, bố trí thành: Khu vực tiếp nhận và trả kết quả 150m²; 01 phòng phòng Giám sát, để máy móc, thiết bị, kho, diện tích 18m²; 01 phòng vệ sinh, 24m². Dự kiến kinh phí sửa chữa 900 triệu đồng.

2. Đối với huyện Trấn Yên: Bố trí tại tầng 1, dãy nhà số 2, trong khuôn viên nhà làm việc UBND huyện, diện tích 285m²; Bố trí thành các khu vực chức năng: 01 phòng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, diện tích 72 m²; 01 phòng chờ 48 m²; 01 phòng của lãnh đạo UBND huyện (kiêm phòng họp) 32m²; 01 phòng của Trưởng Bộ phận 13m²; 01 phòng giám sát 13m²; 01 phòng Phó trưởng Bộ phận 13m²; 01 kho 13 m². Dự kiến kinh phí sửa chữa 505 triệu đồng;

3. Huyện Trạm Tấu: Bố trí tại tầng 1, trong khuôn viên trụ sở UBND huyện, diện tích 260m², bố trí như sau: 01 phòng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả 100 m²; 01 phòng làm việc của Trưởng Bộ phận 20m²; 01 phòng giám sát và phòng họp 40m²; Khu chờ 21m². Dự kiến kinh phí sửa chữa trụ sở 499 triệu đồng

4. Huyện Văn Yên: Bố trí trong khuôn viên UBND, trên cơ sở mở rộng, cải tạo và nâng cấp nhà làm việc hiện nay của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Dự kiến cải tạo, nâng cấp 06 gian tầng 1, trong đó thông 05 gian, đáp ứng chỗ làm việc cho các công chức làm việc tại Bộ phận. Tổng diện tích sử dụng sau khi cải tạo, nâng cấp là 140 m². Dự kiến kinh phí cải tạo, sửa chữa là 743 triệu đồng.

5. Huyện Lục Yên: Bố trí khu nhà 2 tầng của Bảo hiểm xã hội huyện, diện tích 180 m². Cải tạo, sửa chữa tầng 1 bố trí 01 phòng làm việc chung 90 m² (bố trí nơi làm việc của Phó trưởng Bộ phận (kiêm hướng dẫn, đôn đốc giải quyết TTHC), 01 bàn trả kết quả và thu phí, 01 bàn tiếp nhận hồ sơ của các đơn vị không cử công chức làm việc, khu vực ngồi chờ. Tầng 2 bố trí 01 phòng lãnh đạo UBND huyện (kiêm phòng họp) 50m²; 01 phòng Trưởng Bộ phận 16 m²; 01 phòng Giám sát 24 m². Dự kiến kinh phí cải tạo sửa chữa 532 triệu đồng;

6. Thị xã Nghĩa Lộ: Bố trí tại tầng 1, trong trụ sở Văn phòng, diện tích 80m². Tiến hành cải tạo phòng làm việc liên thông các phòng, xây dựng mới các hạng mục như: nhà vệ sinh, nhà để xe. Dự kiến kinh phí sửa chữa 800 triệu đồng.

7. Huyện Yên Bình: Bố trí sử dụng nhà 2 tầng của Trung tâm Dân số - KHHGD, trong trụ sở của UBND huyện, diện tích 120m². Dự kiến cải tạo, sửa chữa các hạng mục như: Sửa lại các phòng cho liên thông, thay mái từ broximăng sang mái tôn; trát vữa sơn lại toàn nhà; sơn lại cửa; xây nhà vệ sinh; lát nền nhà, lắp lại điện chiếu sáng,... Dự kiến kinh phí cải tạo, sửa chữa 500 triệu đồng.

8. Huyện Văn Chấn: Bố trí tầng 1, trụ sở UBND huyện, diện tích 157 m², (khu vực tiếp nhận và trả kết quả TTHC 110 m²; phòng điều hành, giám sát 47 m²) trong đó sửa chữa, cải tạo 05 phòng làm việc tiếp nhận và trả kết quả, khu vực lắp đặt máy móc, trang thiết bị, khu vực ngồi chờ. Khu vực tiếp nhận chia thành các quầy làm việc; Khu vực trả kết quả và thu phí, lệ phí; Khu vực giám sát và giải quyết kiến nghị; Khu vực tư vấn, dịch vụ.... Dự kiến kinh phí sửa chữa 1,511 tỷ đồng.

9. Huyện Mù Cang Chải: Bố trí Trụ sở cơ quan Thuế cũ, 2 tầng, tổ 4 thị trấn Mù Cang Chải. Sửa chữa, cải tạo thành các khu vực chức năng: Tầng 01 làm phòng tiếp nhận TTHC 75m²; 01 phòng của Lãnh đạo bộ phận 16m²; Tầng 2 bố trí 1 phòng tiếp công dân (kiêm phòng họp) 50m²; 01 phòng thường trực trực UBND giải quyết công việc 20m²; 01 phòng giám sát 16m². 01 phòng để máy phôtô, văn phòng phẩm, kho 50m². Dự kiến kinh phí sửa chữa, cải tạo 500 triệu đồng.

(Chi tiết về việc bố trí, sửa chữa trụ sở làm việc có Biểu số 3 kèm theo)

II. VỀ MÁY MÓC, TRANG THIẾT BỊ LÀM VIỆC

Tại Bộ phận PVHCC cấp huyện máy móc, trang thiết bị làm việc được trang bị đầy đủ, bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, tra cứu kết quả giải quyết TTHC; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch. Yêu cầu UBND các huyện, thị xã, thành phố tính toán phương án quản lý, sử dụng tài sản liên quan đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã được đầu tư theo đúng quy định.

- Hệ thống máy tính cá nhân, hệ thống mạng: trang bị máy tính cấu hình cao cho các công chức, lắp đặt mạng LAN, kết nối internet, mạng WAN tới Trung tâm Hành chính công tỉnh để tích hợp, chia sẻ dữ liệu.

- Kiốt tra cứu thông tin: có chức năng niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC tại Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh theo quy định.

- Màn hình hiển thị thông tin: Bao gồm thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, hồ sơ đúng hạn, quá hạn, thông tin số thứ tự đang giải quyết tại từng quầy và các thông tin khác.

- Hệ thống camera giám sát: Để kiểm tra, giám sát hoạt động Bộ phận PVHCC cấp huyện. Giám sát toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, việc thực hiện nhiệm vụ của công chức và của tổ chức, cá nhân đến thực hiện các giao dịch tại Bộ phận bảo đảm tính công khai, minh bạch, đúng quy định.

- Hệ thống xếp hàng tự động: Gồm các trang thiết bị, phần mềm giúp tổ chức, cá nhân tự động hóa trình tự giao dịch với cán bộ Bộ phận PVHCC.

- Hệ thống đánh giá mức độ hài lòng đối với công chức thực hiện TTHC.

Dự kiến kinh phí mua sắm máy móc, trang thiết bị là 16,642 tỷ đồng.

(Số lượng, danh mục, kinh phí mua sắm máy móc, trang thiết bị biểu số 4)

III. VỀ HỆ THỐNG PHẦN MỀM DÙNG CHUNG

1. Căn cứ để xây dựng hệ thống phần mềm dùng chung:

Thực hiện Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch hành động số 170/KH-UBND ngày 24/12/2015 về thực hiện Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử trong đó yêu cầu xây dựng Cổng dịch vụ hành chính công trực tuyến nhằm cung cấp dịch vụ công trực tuyến và một số dịch vụ công phổ biến, liên quan nhiều đến người dân và doanh nghiệp được cung cấp ở mức độ 3, 4. Tuy nhiên, việc xây dựng và đưa vào sử dụng các hệ thống phần mềm một cửa điện tử liên thông, dịch vụ công mức độ 3, 4 từ cấp tỉnh tới cấp huyện, cấp xã chưa được triển khai đồng bộ do khó khăn trong bố trí kinh phí và nguồn nhân lực công nghệ thông tin. Ngày 23/4/2018, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Căn cứ Điều 25, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh yêu cầu các địa phương xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh, được xây dựng tập trung, thống nhất để tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND các cấp (tỉnh, huyện, xã). Đồng thời yêu cầu phải đảm bảo tính thống nhất trong quá trình đầu tư, xây dựng, tuân thủ mỗi địa phương chỉ có một Cổng dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử tập trung để tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền của UBND các cấp; bảo đảm khả năng tích hợp với cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để truy xuất dữ liệu TTHC của bộ, cơ quan ngang bộ, UBND cấp tỉnh,... Do đó, việc xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh (gọi tắt là Cổng dịch vụ hành chính công trực tuyến cấp tỉnh) để kết nối, xử lý liên thông các dịch vụ công mức độ 3, 4 từ cấp tỉnh, huyện, xã và phục vụ Bộ phận PVHCC cấp huyện là hết sức cần thiết.

2. Hệ thống phần mềm dùng chung bao gồm:

- Phần mềm một cửa điện tử liên thông: Là ứng dụng CNTT trong các

giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan hành chính và giữa các cơ quan hành chính theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” để giải quyết các TTHC.

- Công dịch vụ hành chính công trực tuyến: Công dịch vụ hành chính công trực tuyến là điểm truy cập dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng với các mức độ của dịch vụ công trực tuyến mức độ 1, 2, 3, 4. Công dịch vụ hành chính công trực tuyến có chức năng:

+ Công bố, niêm yết công khai, hướng dẫn thủ tục, quy trình giải quyết TTHC, mức thu phí, lệ phí (nếu có).

+ Tiếp nhận, hỗ trợ kiểm tra thành phần hồ sơ, tính hợp lệ đối với một số TTHC sau khi thống nhất với các sở, ban, ngành có liên quan.

+ Tra cứu thông tin và theo dõi tiến độ giải quyết TTHC.

+ Điều hòa, phối hợp, theo dõi, giám sát, đôn đốc các bộ phận một cửa tại Trung tâm Hành chính công đảm bảo tiến độ và thời hạn giải quyết theo quy định.

+ Theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị được cử về Trung tâm tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan trong giải quyết TTHC theo đúng chức năng, nhiệm vụ, đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

+ Thu thập, lấy ý kiến của tổ chức và công dân về sự hài lòng trong giải quyết TTHC tại Trung tâm.

+ Quản lý thời gian, lề lối làm việc, thái độ ứng xử và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

- Các phần mềm tin học khác phục vụ điều hành tác nghiệp và các hoạt động của Bộ phận.

3. Phương án về phần mềm Công dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Yên Bái để triển khai tại Bộ phận PVHCC cấp huyện.

Sử dụng hình thức thuê dịch vụ Công nghệ thông tin đối với Công dịch vụ hành chính công trực tuyến cấp tỉnh của các đơn vị tham gia cung cấp các loại hình, dịch vụ cho thuê sản phẩm CNTT trong đó triển khai tại Bộ phận PVHCC cấp huyện, cấp xã và sẽ tích hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh theo Quyết định số 80/QĐ-TTg, ngày 30/12/2014, Thủ tướng Chính phủ ban hành về Quy định thí điểm thuê dịch vụ Công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

a) Hình thức thực hiện: Hàng năm, ký hợp đồng thuê dịch vụ CNTT đối với phần mềm Công dịch vụ HCC trực tuyến (bao gồm Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh) triển khai 100% cấp huyện, cấp xã và kết nối với phần mềm quản lý của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các phần mềm dịch vụ công của các cơ quan ngành dọc, Trung ương đóng tại địa phương bằng trực kết nối liên thông cấp tỉnh. Các thông tin sau khi kết nối sẽ hợp nhất đưa lên Công Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh và Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

b) Về chi phí, giá thuê: Dự kiến giá thuê dịch vụ CNTT đối với phần mềm Công dịch vụ HCC trực tuyến là 130 triệu đồng/tháng, lũy kế là 1,560 tỷ đồng/năm (*chưa tính thuế*), tính cả thuế là 1,7 tỷ/năm, (*chi phí trên là chi phí thuế trọn gói sản phẩm gồm phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng, cơ sở dữ liệu, bảo mật, lưu trữ, chi phí duy trì, nâng cấp, quản lý hệ thống phần mềm*).

c) Về đánh giá:

+ Về công nghệ: Không phải mua phần mềm, bản quyền, nâng cấp bản quyền phần mềm, không cần nhân lực quản lý, vận hành hệ thống phần mềm.

+ Về hạ tầng CNTT: Không phải đầu tư cho hạ tầng máy chủ, không phải mất nhân lực quản lý vận hành hệ thống máy chủ.

+ Về đầu tư ban đầu giảm chi phí đầu tư ban đầu.

+ Về con người: Giải quyết được vấn đề về nguồn nhân lực CNTT tại các cơ quan, đơn vị phục vụ cho việc quản lý, duy trì hệ thống sau khi được đầu tư.

+ Về bảo mật: Đảm bảo an toàn thông tin ở mức độ cao do Hệ thống và dữ liệu được đặt tại Trung tâm dữ liệu (Data Center) đạt tiêu chuẩn quốc tế tier 3, có đội ngũ cán bộ quản trị riêng,..., đặc biệt là được kiểm thử và chứng nhận đảm bảo theo tiêu chuẩn về bảo mật Top 10 OWASP 2013.

+ Về tính sẵn sàng: Luôn sẵn sàng mở rộng, tích hợp, chia sẻ khi có yêu cầu nhất là sau khi sử dụng ổn định.

IV. TỔNG HỢP NHU CẦU KINH PHÍ VÀ NGUỒN KINH PHÍ

1. Chế độ chính sách đối với công chức làm việc tại Bộ phận

Đối với bộ phận chuyên trách: Văn phòng chi trả tiền lương theo ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp do Nhà nước quy định. Đối với bộ phận được cử ra làm việc tại Bộ phận: Công chức thuộc biên chế của đơn vị nào thì lương và chế độ chính sách của công chức do cơ quan, đơn vị đó chi trả. Ngoài ra, công chức làm việc tại Trung tâm được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

2. Kinh phí hoạt động của bộ phận: Được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp và các nguồn thu hợp pháp khác.

3. Kinh phí thực hiện đề án: Dự kiến kinh phí thực hiện Đề án thành lập Bộ phận PVHCC cấp huyện là 26,2 tỷ đồng (*không tính chi phí chi hoạt động thường xuyên như may quần áo đồng phục, hỗ trợ cho công chức hàng tháng do ngân sách huyện đảm bảo*), trong đó:

- Chi phí sửa chữa, cải tạo trụ sở làm việc: 6,5 tỷ đồng;
- Chi phí đầu tư mua sắm máy móc, trang thiết bị: 17 tỷ đồng.
- Chi phí xây dựng hệ thống phần mềm dùng chung: 1,7 tỷ đồng.
- Chi phí đào tạo, tập huấn, chi phí khác: 500 triệu đồng.
- Chi phí dự phòng: 500 triệu đồng.

4. Nguồn kinh phí thực hiện đề án: Ngân sách tỉnh xem xét đầu tư 100% kinh phí triển khai thực hiện đề án để đảm bảo đồng bộ, thống nhất.

Phần bốn TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

Tháng 12/2018 sẽ tiến hành vận hành thử, đầu tháng 01/2019 sẽ chính thức đưa Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện đi vào hoạt động theo đúng chỉ đạo của Tỉnh ủy (có biểu tiến độ thực hiện kèm theo).

II. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Sở Nội vụ:

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành, các huyện, thị xã, thành phố tham mưu cho UBND tỉnh triển khai thực hiện Đề án của tỉnh.

- Thẩm định Phương án của các huyện, thị xã, thành phố về thành lập Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện về bộ máy, khung năng lực, vị trí việc làm, biên chế. Hướng dẫn các huyện, thị xã thành phố ban hành Quyết định thành lập, ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động, triển khai các công việc có liên quan về đưa Bộ phận Phục vụ hành chính công chính thức đi vào hoạt động.

- Phối hợp với Sở Xây dựng, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tiến hành rà soát hiện trạng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, xây dựng phương án tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung đề án, dự án để đầu tư trang thiết bị, kiện toàn tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã theo chủ trương của Ban Thường vụ Tỉnh ủy đảm bảo đồng bộ, liên thông với cấp huyện, cấp tỉnh và trung ương.

2. Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và đầu tư:

Tổng hợp nhu cầu kinh phí mua sắm máy móc, trang thiết bị, phần mềm, cải tạo, sửa chữa trụ sở làm việc của Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện, cấp xã để tham mưu cho Tỉnh ủy, UBND tỉnh bố trí kế hoạch, nguồn kinh phí.

3. Sở Xây dựng:

Thực hiện nhiệm vụ chủ đầu tư dự án xây dựng, cải tạo cơ sở vật chất, mua sắm máy móc, trang thiết bị phục vụ Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện đảm bảo đúng quy định, đúng tiến độ theo chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh; bàn giao cho Ủy ban nhân dân cấp huyện quản lý, sử dụng sau đầu tư.

4. Sở Thông tin và Truyền thông:

Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thẩm định việc ký hợp đồng thuê dịch vụ CNTT đối với phần mềm Công dịch vụ HCC trực tuyến đảm bảo đồng bộ, liên thông, kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu trong việc giải quyết các TTHC.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

Đôn đốc, kiểm tra, hỗ trợ Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện trong việc 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. Hàng năm ký hợp đồng thuê dịch vụ CNTT đối với phần mềm Công dịch vụ HCC trực tuyến để sử dụng chung từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã theo đúng quy định.

6. Các cơ quan đơn vị theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh

Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc cấp huyện rà soát, đưa các TTHC vào thực hiện tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện; bố trí công chức

có trình độ chuyên môn đến làm việc để giải quyết các TTHC theo quyết định. Phối hợp với Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện giải quyết các vướng mắc, phát sinh trong quá trình giải quyết các TTHC.

7. Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, có trách nhiệm theo dõi, giúp đỡ, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ cho các huyện, thị xã, thành phố. Rà soát, đề xuất điều chỉnh, bổ sung danh mục TTHC đưa vào thực hiện tại Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện cho phù hợp, đúng quy định.

8. Các cơ quan thông tấn, báo chí: Làm tốt công tác thông tin, tuyên truyền về việc triển khai thực hiện Đề án thành lập Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện.

9. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Xây dựng kế hoạch để thực hiện Đề án của tỉnh và xây dựng, hoàn thiện, phê duyệt phương án của huyện, thị xã, thành phố để thực hiện theo đúng quy định.

- Rà soát cơ sở vật chất, tính toán địa điểm, phối hợp với Sở xây dựng triển khai sửa chữa, cải tạo trụ sở làm việc, lắp đặt máy móc, trang thiết bị. Chủ động bố trí kinh phí hỗ trợ công chức làm việc tại Bộ phận, may đo trang phục, chuẩn bị tốt các điều kiện cần thiết liên quan đến việc thành lập và đưa Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện chính thức đi vào hoạt động. Tiếp nhận, xây dựng, phê duyệt phương án quản lý, sử dụng tài sản của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã được đầu tư theo đúng quy định.

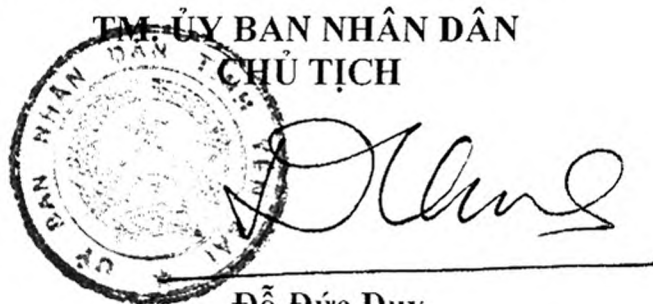
- Ban hành các Quyết định thành lập Bộ phận Phục vụ hành chính công của địa phương; rà soát bộ máy, biên chế để cử công chức ra làm việc tại Bộ phận; Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp huyện.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, các sở ngành có liên quan tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ công chức của Bộ phận Phục vụ hành chính công và các cơ quan chuyên môn có liên quan về thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC tại Bộ phận.

- Phối hợp với các Sở Nội vụ, Sở Xây dựng tiến hành rà soát hiện trạng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, xây dựng phương án và tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung đề án, dự án để triển khai xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã theo chủ trương của Ban Thường vụ Tỉnh ủy đảm bảo đồng bộ, liên thông với cấp huyện, cấp tỉnh và trung ương.

Trong quá trình thực hiện Đề án, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Đỗ Đức Duy

BIỂU TỔNG HỢP
TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN MỘT SỐ NỘI DUNG CÔNG VIỆC CHÍNH
LIÊN QUAN ĐẾN THÀNH LẬP BỘ PHẬN PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN
(Kèm theo Đề án của UBND tỉnh)



STT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	CƠ QUAN CHỦ TRÌ	CƠ QUAN PHỐI HỢP	THỜI GIAN HOÀN THÀNH
1	Tổ chức họp triển khai việc thành lập, kiện toàn Bộ phận phục vụ hành chính công cấp huyện.	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	Các Sở, ban, ngành có liên quan, các huyện, thị xã, thành phố.	Ngày 18/5/2018 Đã hoàn thành
2	Xây dựng đề cương chung hướng dẫn các địa phương xây dựng phương án thành lập, kiện toàn Bộ phận PVHCC cấp huyện.	Sở Nội vụ	Các sở: Tài chính, Kế hoạch và đầu tư, Thông tin và Truyền thông	Xong trước ngày 25/5/2018. Đã hoàn thành
3	Gửi phương án cho Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch xây dựng đề án chung của tỉnh, thẩm định phương án của cấp huyện.	UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và đầu tư, Sở Thông tin và Truyền thông.	Xong trước ngày 01/6/2018. Đã hoàn thành
4	Rà soát, báo cáo việc bố trí địa điểm, phương án, khái toán kinh phí sửa chữa, cải tạo trụ sở.	UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Tài chính, Sở KH&ĐT, Sở Nội vụ.	Xong trước ngày 01/6/2018. Đã hoàn thành
5	Khảo sát nhu cầu, lập phương án xây dựng, hoàn thiện phần mềm dùng chung, mua sắm máy móc, trang thiết bị cho các huyện.	Sở Thông tin và Truyền thông.	Sở Tài chính, Sở Kế hoạch đầu tư, UBND các huyện, thị xã, thành phố	Xong trước ngày 01/6/2018 Đã hoàn thành
6	Xây dựng đề án chung của tỉnh và thẩm định phương án của các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Nội vụ.	Sở Tài chính, sở KH&ĐT, Sở Thông tin Truyền thông, UBND các huyện.	Xong trước ngày 10/6/2018 Đã hoàn thành

STT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	CƠ QUAN CHỦ TRÌ	CƠ QUAN PHỐI HỢP	THỜI GIAN
7	Trình Ban Chỉ đạo, Thường trực, Ban Thường vụ Tỉnh ủy thông qua Đề án.	Sở Nội vụ.	Sở Tài chính, sở KH&ĐT, Sở TT&TT, UBND các huyện.	Xong trước ngày 25/6/2018.
8	Phê duyệt đề án chung của tỉnh và thẩm định phương án của các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Nội vụ.	Văn phòng, Sở Tài chính, KH&ĐT, TT&TT, UBND các huyện.	Xong trước ngày 30/6/2018.
9	Triển khai sửa chữa cải tạo trụ sở làm việc; mua sắm máy móc, trang thiết bị; xây dựng, nâng cấp, hoàn thiện phần mềm dùng chung của Bộ phận PVHCC cấp huyện.	Sở Xây dựng	Sở Tài chính, sở Kế hoạch đầu tư, Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Trung tâm PVHCC tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Xong trước ngày 15/11/2018
10	Ban hành Quyết định thành lập Bộ phận, tính toán bố trí nhân sự, may đo trang phục, chuẩn bị các điều kiện cần thiết.	UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Nội vụ	Xong trước ngày 15/11/2018
11	Hoàn thành việc sửa chữa trụ sở, phần mềm, lắp đặt máy móc, trang thiết bị, tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng phần mềm, tiến hành vận hành thử.	Sở Xây dựng, Trung tâm PVHCC, UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và đầu tư, Trung tâm PVHCC UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Xong trước ngày 01/12/2018
12	Chính thức đưa bộ phận phục vụ hành chính công đi vào hoạt động	UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông, Nội vụ, Trung tâm PVHCC.	Tháng 01/2019

BIỂU TỔNG HỢP CÁC NỘI DUNG ĐỀ ÁN THÀNH LẬP BỘ PHẬN PHỤC VỤ HCC CẤP HUYỆN

Tel: +84 24 3825 1111

HAWSON

STT	NỘI DUNG	THÀNH PHỐ	YÊN BÌNH	TRẦN YÊN	VĂN YÊN	LỤC YÊN	VĂN CHÁNH	NGHĨA LỘ	TRẠM TÁU	MCC
1	Số lượng, vị trí việc làm									
1	Số người làm việc tại bộ phận	16	14	14	14	14	14	13	13	13
2	Trưởng bộ phận	1 Kiểm nhiệm	1 Kiểm nhiệm	1 Kiểm nhiệm	1 Kiểm nhiệm	1 Kiểm nhiệm	1 Kiểm nhiệm	1 Kiểm nhiệm	1 Kiểm nhiệm	1 Kiểm nhiệm
3	Công chức chuyên trách	5	4	4	4	4	4	3	3	3
4	Phó Trưởng bộ phận	1 chuyên trách	1 chuyên trách	1 chuyên trách	1 chuyên trách	1 chuyên trách	1 chuyên trách	1 chuyên trách	1 chuyên trách	1 chuyên trách
5	Công chức chuyên trách còn lại	4	3	3	3	3	3	2	2	2
6	Công chức của các đơn vị cử đến (TNMT, KT-HT(QLĐT), LĐTBXH, Tư pháp, TC-KH, Công an, Bảo hiểm, Thuế, Kho bạc)	11	10	10	10	10	10	10	10	10
II Tổng hợp việc sửa chữa, cải tạo trụ sở										
1	Mô tả vị trí	Cải tạo, sửa chữa tầng 1, nhà 3 tầng trong khuôn viên UBND thành phố	Bổ trí nhà 2 tầng của Trung tâm DS-KHHGD, trong trụ sở làm việc của UBND huyện	Bổ trí tại tầng 1, dãy nhà số 2, trong khuôn viên nhà làm việc UBND huyện	Trong khuôn viên UBND, mở rộng, cải tạo Bộ phận một cửa hiện nay	Bổ trí khu nhà 2 tầng, cải tạo, sửa chữa nhà làm việc của Bảo hiểm xã hội huyện	Tầng 1, Trụ sở UBND huyện	Bổ trí tại Tầng 1, Văn phòng Cấp ủy - Chính quyền	Bổ trí tại tầng 1, trong khuôn viên trụ sở UBND huyện	Cải tạo trụ Cơ quan Thuế cũ, T. 4, thị trấn Mù Cang Chải, huyện Mù Cang Chải.
2	Diện tích	175	120	285	140	180	195	120	260	154
3	Số tầng	1	2	1	1	2	1	1	1	2
4	Phương án cải tạo	Cải tạo, sửa chữa, bổ trí Khu vực giải quyết TTHC (16 quầy, diện tích ngồi chờ, lắp đặt máy móc) 150m ² ; 01 phòng giám sát, lắp đặt máy móc 18m ² ; 01 phòng vệ sinh. Kinh phí sửa chữa 900 triệu đồng.	Tiến hành cải tạo, sửa chữa các phòng cho liên thông, thay mái từ broximãng sang mái tôn; trát và sơn lại toàn nhà; sơn lại cửa; xây nhà vệ sinh; lát nền nhà, lắp lại điện chiếu sáng,...	Cải tạo thành 01 phòng tiếp nhận Hồ sơ và TKQ, 72 m ² ; 01 phòng chờ, 01 phòng lãnh đạo UBND huyện (kiếm phòng họp); 01 phòng Trưởng Bộ phận; 01 phòng giám sát 01 phòng Phó Bộ phận	Cải tạo, nâng cấp 06 gian tầng 1, trong đó thông 05 gian, bổ trí làm việc cho 16 công chức, viên chức.	Cải tạo tầng 1 bổ trí 01 phòng làm việc chung, diện tích 90 m ² ; Khu chờ giải quyết TTHC. Tầng 2 bổ trí 01 phòng lãnh đạo huyện; 01 phòng Trưởng Bộ phận; 01 phòng Giám sát;	Cải tạo thành 03 phòng: Trưởng bộ phận 38 m ² ; Giám sát, phòng họp: 47m ² ; phòng giải quyết TTHC 110m ² , lắp đặt trang thiết bị, khu chờ, khu tư vấn, dịch vụ.	Tiến hành cải tạo sửa chữa phòng làm việc liên thông các phòng, xây dựng mới các hạng mục như: nhà vệ sinh, nhà để xe	Sửa chữa, cải tạo thành 01 phòng tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả (11 quầy) 100 m ² ; 01 phòng Trưởng Bộ phận; 01 phòng giám sát phòng họp; phòng chờ 21m ² .	Sửa chữa, cải tạo tầng 01 làm phòng tiếp nhận TTHC 75m ² ; 01 phòng Lãnh đạo UBND huyện; 01 phòng bổ trí 1 phòng họp; 01 phòng lãnh đạo UBND huyện; 01 phòng giám sát; 01 phòng phổ thông
5	Kinh phí	900 triệu	500 triệu	505 triệu	743 triệu	532 triệu	1,511 tỷ	800 triệu	499 triệu	500 triệu

STT	NỘI DUNG	THÀNH PHỐ	YÊN BÌNH	TRẦN YÊN	VĂN YÊN	LỤC YÊN	VĂN CHẤN	NGHĨA LỘ	TRẠM TÁU	MCC
III	Số lượng, danh mục kinh phí mua sắm máy móc, trang thiết bị									
1	Tổng kinh phí	2.052.873.600	1.972.265.600	1.904.675.000	1.932.117.800	1.932.117.800	1.463.895.200	1.916.105.100	1.734.386.200	1.734.386.200
2	Máy tính, thiết bị văn phòng	549.800.000	481.600.000	382.655.000	498.100.000	498.100.000	367.640.000	487.100.000	410.650.000	410.650.000
3	Mạng LAN	92.490.000	97.935.000	92.490.000	92.490.000	92.490.000	77.540.000	86.990.000	92.490.000	92.490.000
4	Camera	152.130.000	152.130.000	152.130.000	152.130.000	152.130.000	152.130.000	152.130.000	152.130.000	152.130.000
5	Hệ thống xếp hàng tự động	167.500.000	217.000.000	206.000.000	167.500.000	167.500.000	167.500.000	167.500.000	167.500.000	167.500.000
6	Hệ thống tra cứu thông tin	146.850.000	172.700.000	146.850.000	146.850.000	146.850.000	đã làm 2017	146.850.000	146.850.000	146.850.000
7	Hệ thống hiển thị ngoài trời	121.000.000	121.000.000	121.000.000	121.000.000	121.000.000	121.000.000	130.900.000	121.000.000	121.000.000
8	Hệ thống đánh giá sự hài lòng	99.000.000	99.000.000	99.000.000	99.000.000	99.000.000	99.000.000	99.000.000	99.000.000	99.000.000
9	Điều hòa	237.666.000	228.371.000	313.841.000	229.691.000	229.691.000	165.000.000	243.105.500	187.891.000	187.891.000
10	Nội thất văn phòng	486.437.600	402.529.600	390.709.000	425.356.800	425.356.800	314.085.200	402.529.600	356.875.200	356.875.200
IV	Tổng hợp nhu cầu kinh phí và nguồn kinh phí									
1	Tổng nhu cầu kinh phí	2.952.873.600	2.472.265.600	2.409.975.000	2.675.967.800	2.464.117.800	2.974.895.200	2.716.105.100	2.234.066.200	2.234.386.200
1.1	Sửa chữa trụ sở	900.000.000	500.000.000	505.300.000	743.850.000	532.000.000	1.511.000.000	800.000.000	499.680.000	500.000.000
1.2	Đầu tư thiết bị	2.052.873.600	1.972.265.600	1.904.675.000	1.932.117.800	1.932.117.800	1.463.895.200	1.916.105.100	1.734.386.200	1.734.386.200
1.3	Phần mềm dùng chung	1.700.000.000	Dùng chung các huyện							
1.4	Chi phí đào tạo	500.000.000	Sử dụng chung các huyện							
1.5	Chi phí dự phòng	500.000.000	Sử dụng chung các huyện							

Tóm lại:

Trong đó

	Ngân sách tỉnh	
Tổng kinh phí thực hiện đề án	26.200.000.000	26.200.000.000
Kinh phí đầu tư trang thiết bị	17.000.000.000	17.000.000.000
Phần mềm dùng chung	1.700.000.000	1.700.000.000
Sửa chữa trụ sở	6.500.000.000	6.500.000.000
Dự phòng, chi khác	500.000.000	500.000.000
Đào tạo, tập huấn	500.000.000	500.000.000

Biểu 1B: HIỆN TRẠNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ SỐ LƯỢNG PHÁT SINH TRONG NĂM 2017

Stt	Tên thủ tục hành chính	Số lượng phát sinh giải quyết TTHC năm 2017								
		Thành phố	Trần Yên	Yên Bình	Văn Yên	Lục Yên	Văn Chấn	Nghĩa Lộ	Trạm Tấu	M. Cam Châu
III	DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ SỐ LƯỢNG PHÁT SINH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG									
1	Lĩnh vực đất đai (28 thủ tục hành chính)	2887	2538	3827	4963		1343		235	202
2	Lĩnh vực môi trường (2 thủ tục hành chính)	21	62	0	0	50	55	46	4	
3	Giải quyết đơn, thư (4 thủ tục hành chính)	669	157	173		99	163			
4	Lĩnh vực Tư pháp (36 thủ tục hành chính)	4756	2892	2253	4169	1127	1200		624	3352
5	Lĩnh vực Lao động- Thương binh và xã hội (16 TTHC)	1029	560	4203	308	1480	1724		188	370
6	Lĩnh vực công thương (8 thủ tục hành chính)	68	5	7	16	2	10			
7	Lĩnh vực VH&TT (16 thủ tục hành chính)	303	331	80					62	
8	Lĩnh vực đăng ký kinh doanh (5 thủ tục hành chính)	2395	301	326	576	31	65		30	106
9	Lĩnh vực giáo dục và đào tạo (45 thủ tục hành chính)	1369	46	138	35	31	62		22	
10	Lĩnh vực nội vụ (36 thủ tục hành chính)	358	186	3382			139		598	
11	Lĩnh vực xây dựng- đô thị (12 thủ tục hành chính)	736	283	57	385	84	170		105	26
12	Lĩnh vực thuế (13 thủ tục hành chính)	2207	2207						1672	
13	Lĩnh vực Công an (12 thủ tục hành chính)	6047	468	9951	3465				1588	
TỔNG CỘNG		22845	10036	24397	13917	2904	4931	46	5128	4056

BIỂU 2: Tổng hợp nhu cầu về số lượng, vị trí việc làm

STT	VỊ TRÍ VIỆC LÀM	Thành phố Yên Bái		Văn Chấn		Văn Yên		Lục Yên		Yên Bình *	
		SL người	SL quỹ	SL người	SL quỹ	SL người	SL quỹ	SL người	SL quỹ	SL người	SL quỹ
I.	Lãnh đạo bộ phận										
1	Trưởng bộ phận kiêm nhiệm	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
2	Phó trưởng bộ phận chuyên trách	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
II	Bộ phận công chức, viên chức làm việc chuyên trách tại bộ phận										
1	Bộ phận chuyên trách										
1.1	Công chức trả kết quả, thu phí, lệ phí	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.2	Công chức tiếp nhận TTHC của các cơ quan không cử công chức làm việc tại bộ phận	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1.3	Giám sát, công nghệ thông tin	1		1		1	1	1	1	1	
2	Bộ phận công chức, viên chức của các phòng, ban, đơn vị cử đến làm việc kiêm nhiệm tại bộ phận										
2.1.	TNMT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.2	Kinh tế, hạ tầng	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.3	LĐTBXH	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.4	VPĐKĐĐ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.5	Phòng tư pháp	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.6	Tài chính, kế hoạch	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.7	Công an	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2.8	Bảo hiểm	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.9	Cơ quan thuế	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.10	Kho bạc	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.11	Văn hóa, Thông tin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.12	Thanh tra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.13	Giáo dục và đào tạo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.14	Nội vụ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tổng số	16	13	14	11	14	11	14	11	14	11

BIỂU 2: Tổng hợp nhu cầu về số lượng, vị trí việc làm

STT	VỊ TRÍ VIỆC LÀM	Trần Yên		Mù Cang Chải		Thị xã Nghĩa Lộ		Trạm Tấu		Tổng số	
		SL người	SL quỹ	SL người	SL quỹ	SL người	SL quỹ	SL người	SL quỹ	Số người	Số quỹ
I.	Lãnh đạo bộ phận										
1	Trưởng bộ phận	1	0	1	0	1	0	1	0		
2	Phó trưởng bộ phận	1	0	1	0	1	0	1	0		
II	Bộ phận công chức, viên chức làm việc tại bộ phận										
1	Bộ phận chuyên trách										
1.1	Công chức trả kết quả, thu phí, lệ phí	1	1	1	1	1	1	1	1		
1.2	Công chức tiếp nhận TTHC của các cơ quan không cử công chức làm việc tại bộ phận	1	1	Chung với cán bộ công chức trả kết quả và thu phí							
1.3	Giám sát, công nghệ thông tin	1	0	1	0	1	0	1	0		
2	Bộ phận công chức, viên chức của các phòng, ban, đơn vị cử đến làm việc tại bộ phận										
2.1.	TNMT	1	1	1	1	1	1	1	1		
2.2	Kinh tế, hạ tầng	1	1	1	1	1	1	1	1		
2.3	LĐTĐBXH	1	1	1	1	1	1	1	1		
2.4	VPĐKĐĐ	1	1	1	1	1	1	1	1		
2.5	Phòng tư pháp	1	1	1	1	1	1	1	1		
2.6	Tài chính, kế hoạch	1	1	1	1	1	1	1	1		
2.7	Công an	1	1	1	1	1	1	1	1		
2.8	Bảo hiểm	1	1	1	1	1	1	1	1		
2.9	Cơ quan thuế	1	1	1	1	1	1	1	1		
2.10	Kho bạc	1	1	1	1	1	1	1	1		
1.11	Văn hóa, Thông tin	0	0	0	0	0	0	0	0		
2.12	Thanh tra	0	0	0	0	0	0	0	0		
2.13	Giáo dục và đào tạo	0	0	0	0	0	0	0	0		
2.14	Nội vụ	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Tổng số	14	11	13	10	13	10	13	10		

BIỂU 3: TỔNG HỢP VIỆC SỬA CHỮA, CẢI TẠO TRỤ SỞ CỦA HUYỆN

(Kèm theo Đề án Bộ phận hành chính công cấp huyện)

STT	Tên huyện	Mô tả vị trí	Diện tích	Số tầng	Phương án cải tạo và số phòng, diện tích từng phòng	Số lượng quầy	Kinh phí cải tạo
1	Thành phố Yên Bái	Cải tạo, sửa chữa tầng 1, khu nhà 3 tầng trong khuôn viên trụ sở UBND thành phố	175	1	Cải tạo, sửa chữa, bố trí Khu vực giải quyết TTHC (16 quầy, diện tích ngồi chờ, lắp đặt máy móc) 150m ² ; 01 phòng giám sát, lắp đặt máy móc 18m ² ; 01 phòng vệ sinh. Kinh phí sửa chữa 900 triệu đồng.	16	900.000.00
2	Huyện Văn Yên	Bố trí trong khuôn viên UBND, trên cơ sở mở rộng, cải tạo và nâng cấp nhà làm việc hiện nay của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	140 m ²	1	Cải tạo, nâng cấp 06 gian tầng 1, trong đó thông 05 gian, bố trí làm việc cho 16 công chức, viên chức.	12	743.000.000
3	Huyện Yên Bình	Bố trí nhà 2 tầng của Trung tâm Dân số - KHHGĐ, trong trụ sở làm việc của UBND huyện	120m ²	2	Tiến hành cải tạo, sửa chữa các phòng cho liên thông, thay mái từ broximãng sang mái tôn; trát và sơn lại toàn nhà; sơn lại cửa; xây nhà vệ sinh; lát nền nhà, lắp lại điện chiếu sáng....	13	500.000.00

STT	Tên huyện	Mô tả vị trí	Diện tích	Số tầng	Phương án cải tạo và số phòng, diện tích từng phòng	Số lượng quầy	Kinh phí cải tạo
4	Huyện Trấn Yên	Bố trí tại tầng 1, dãy nhà số 2, trong khuôn viên nhà làm việc UBND huyện	285m ²	01 tầng	Cải tạo thành 01 phòng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (08 quầy giao dịch), 72 m ² ; 01 phòng chờ 48 m ² ; 01 phòng làm việc của lãnh đạo UBND huyện (kiếm phòng họp Bộ phận); 01 phòng Trưởng Bộ phận; 01 phòng giám sát; 01 phòng Phó Bộ phận	09 quầy	505.300.000
5	Huyện Mù Cang Chải	Cải tạo trụ Cơ quan Thuế cũ, Tổ 4, thị trấn Mù Cang Chải, huyện Mù Cang Chải.	154m ²	2	Sửa chữa, cải tạo tầng 01 làm phòng tiếp nhận TTHC 75m ² ; 01 phòng của Lãnh đạo bộ phận; Tầng 2 bố trí 1 phòng để tiếp công dân (kiếm phòng họp); 01 phòng thường trực UBND giải quyết công việc; 01 phòng giám sát; 01 phòng để máy phô tô, văn phòng phẩm kho 50m ² .	10	500.000.000
6	Huyện Trạm Tấu	Bố trí tại tầng 1, trong khuôn viên trụ sở UBND huyện	260m ²	1	Sửa chữa, cải tạo thành 01 phòng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (11 quầy giao dịch) 100 m ² ; 01 phòng làm việc của Trưởng Bộ phận; 01 phòng giám sát phòng họp; phòng chờ 21m ² .	11	499.000.000

STT	Tên huyện	Mô tả vị trí	Diện tích	Số tầng	Phương án cải tạo và số phòng, diện tích từng phòng	Số lượng quầy	Kinh phí cải tạo
7	Huyện Văn Chấn	Tầng 1, Trụ sở UBND huyện	157m ²	1	Cải tạo, sửa chữa 05 phòng để tiếp nhận và trả kết quả; bố trí các khu vực máy móc, trang thiết bị; Khu ngồi chờ; Khu vực tư vấn, bưu chính viễn thông, dịch vụ.	11	1.511.000.000
8	Thị xã Nghĩa Lộ	Bố trí tại Tầng 1, Văn phòng Cấp ủy - Chính quyền	120 m ²	1	Tiến hành cải tạo sửa chữa phòng làm việc liên thông các phòng, xây dựng mới các hạng mục như: nhà vệ sinh, nhà để xe	13	800.000.000
9	Huyện Lục Yên	Bố trí khu nhà 2 tầng trên cơ sở cải tạo, sửa chữa nhà làm việc của Bảo hiểm xã hội huyện	180 m ²	1	Cải tạo tầng 1 bố trí 01 phòng làm việc chung với diện tích 90 m ² ; Khu chờ của các tổ chức, cá nhân đến giao dịch TTHC. Tầng 2 bố trí 01 phòng làm việc của lãnh đạo UBND huyện (kiếm phòng họp Bộ phận); 01 phòng Trưởng Bộ phận; 01 phòng Giám sát;	15	532.000.000
10	Tổng:						6.500.000.000

BIỂU 4 SỐ LƯỢNG, DANH MỤC MUA SẮM MÁY MÓC TRANG THIẾT BỊ

STT	Tên đơn vị	Máy tính, TB văn phòng	Mạng LAN	Camera	HT Xếp hàng tự động	Hệ thống tra cứu TTHC	HT hiển thị ngoài trời	HT đánh giá sự hài lòng	Điều hòa	Nội thất VP	Tổng
1	TP Yên Bái	549.800.000	92.490.000	152.130.000	167.500.000	146.850.000	121.000.000	99.000.000	237.666.000	486.437.600	2.052.873.600
2	Thị xã Nghĩa Lộ	487.100.000	86.990.000	152.130.000	167.500.000	146.850.000	130.900.000	99.000.000	243.105.500	402.529.600	1.916.105.100
3	Huyện Trấn Yên	382.655.000	92.490.000	152.130.000	206.000.000	146.850.000	121.000.000	99.000.000	313.841.000	390.709.000	1.904.675.000
4	Huyện Văn Yên	498.100.000	92.490.000	152.130.000	167.500.000	146.850.000	121.000.000	99.000.000	229.691.000	425.356.800	1.932.117.800
5	Huyện Lục Yên	498.100.000	92.490.000	152.130.000	167.500.000	146.850.000	121.000.000	99.000.000	229.691.000	425.356.800	1.932.117.800
6	Huyện Yên Bình	481.600.000	97.935.000	152.130.000	217.000.000	172.700.000	121.000.000	99.000.000	228.371.000	402.529.600	1.972.265.600
7	Huyện Văn Chấn	367.640.000	77.540.000	152.130.000	167.500.000	-	121.000.000	99.000.000	165.000.000	314.085.200	1.463.895.200
8	Huyện Trạm Tấu	410.650.000	92.490.000	152.130.000	167.500.000	146.850.000	121.000.000	99.000.000	187.891.000	356.875.200	1.734.386.200
9	Huyện MCC	410.650.000	92.490.000	152.130.000	167.500.000	146.850.000	121.000.000	99.000.000	187.891.000	356.875.200	1.734.386.200
10	Tổng/Nội dung	4.086.295.001	817.404.999	1.369.170.000	1.595.499.998	1.200.650.000	1.098.900.000	891.000.000	2.023.147.500	3.560.755.000	17.000.000.000

Ghi - Hệ thống xếp hàng tự động chuyển sang sử dụng bằng phần mềm, thay bằng hiển thị tại các quầy thì sẽ hiển thị chung trên 1 tivi, người dân lấy số từ Kiosos và phần
 - Hệ thống đánh giá sự hài lòng cũng chuyển sang sử dụng 1 màn hình cảm ứng 23
 - Tất cả các màn hình tra cứu đều được nâng từ 23 inch lên 32 inch.

BIỂU SỐ 5: TỔNG HỢP NHU CẦU KINH PHÍ VÀ NGUỒN KINH PHÍ

TT	Đơn vị	Nội dung/Nguồn						Tổng số
		Sửa chữa trụ sở	Đầu tư trang thiết bị	Phần mềm dùng chung/năm cho các huyện	Chi phí đào tạo tập huấn	Chi phí dự phòng		
1	Thành phố	900.000.000	2.052.873.600	Phần mềm dùng chung các huyện	chi phí chung các huyện	Chi phí chung các huyện	2.952.873.600	
2	Văn Yên	743.850.000	1.932.117.800				2.675.967.800	
3	Trần Yên	505.300.000	1.904.675.000				2.409.975.000	
4	Văn Chấn	1.511.000.000	1.463.895.200				2.974.895.200	
5	Huyện MCC	500.000.000	1.734.386.200				2.234.386.200	
6	Tram Tấu	499.680.000	1.734.386.200				2.234.066.200	
7	TX Nghĩa Lộ	800.000.000	1.916.105.100				2.716.105.100	
8	Lục Yên	532.000.000	1.932.117.800				2.464.117.800	
9	Yên Bình	500.000.000	1.972.265.600				2.472.265.600	
	Tổng số	6.500.000.000	17.000.000.000	1.700.000.000	500.000.000	500.000.000	26.200.000.000	

