

Số: **2246**/QĐ-UBND

Hòa Bình, ngày **28** tháng **9** năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính
tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hòa Bình**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÒA BÌNH

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

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

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

Căn cứ Quyết định số 905/QĐ-UBND ngày 06/6/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Hòa Bình; Quyết định số 1355/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc đổi tên Trung tâm Hành chính công tỉnh Hòa Bình;

Căn cứ Quyết định số 1388/QĐ-UBND ngày 31/7/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Hòa Bình;

Căn cứ Quyết định số 1422/QĐ-UBND ngày 15/6/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Nội quy làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hòa Bình;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh Hòa Bình tại Tờ trình số 6204/TTr-VPUBND ngày 28/9/2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hòa Bình.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 2165/QĐ-UBND ngày 31/10/2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc Ban hành quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Hòa Bình.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./↓

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Chánh VP, các Phó CVP/UBND tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Công ty Điện lực Hòa Bình;
- Lưu: VT, TTPVHCC (MĐ,50b).

CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Quang

QUY CHẾ

**Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính
tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hòa Bình**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: ~~2246~~ **2246** QĐ-UBND ngày **28/9/2018**
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hòa Bình (sau đây viết tắt là Trung tâm) với các Sở, Ban, Ngành thuộc UBND tỉnh, các cơ quan Trung ương có trụ sở hoạt động trên địa bàn tỉnh Hòa Bình (sau đây gọi chung là Sở, Ban, Ngành), Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là UBND cấp huyện) trong việc giải quyết các thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo thẩm quyền.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các Sở, Ban, Ngành có TTHC giải quyết tại Trung tâm.
2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.
3. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố.
4. Bưu điện tỉnh Hòa Bình.
5. Tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc chung

1. Đảm bảo phối hợp giải quyết TTHC kịp thời, đầy đủ, chính xác, thuận tiện, đúng quy định pháp luật; nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính thống nhất và đồng bộ; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả hoạt động Trung tâm và các Sở, Ban, Ngành, UBND cấp huyện trong công tác phối hợp giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

2. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định pháp luật; phối hợp chặt chẽ giữa các Sở, Ban, Ngành, UBND cấp huyện, Trung tâm theo nguyên tắc “đầy đủ, chính xác, kịp thời” để việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh đảm bảo kết quả tốt nhất; đảm bảo giải quyết TTHC tại Trung tâm được thuận lợi nhất, không trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị.

3. Danh mục TTHC tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm của từng giai đoạn được thực hiện theo quy định hiện hành; được niêm yết đầy đủ, công khai tại Trung tâm.

4. Trung tâm là đầu mối tổ chức, chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, Ngành trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân và một số nội dung khác liên quan đến quy trình giải quyết TTHC.

5. Các Sở, Ban, Ngành, UBND cấp huyện chủ trì giải quyết TTHC theo thẩm quyền, chịu trách nhiệm trước Pháp luật và Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả giải quyết TTHC; đồng thời có trách nhiệm trả lời, giải quyết khiếu nại, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

6. UBND cấp huyện phối hợp trong công tác tuyên truyền về chức năng, nhiệm vụ và danh mục TTHC của Trung tâm cho tổ chức, cá nhân thực hiện giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện; phối hợp chặt chẽ với các Sở, Ban, Ngành và Trung tâm về các nội dung liên quan để việc giải quyết các TTHC cho tổ chức, cá nhân được kịp thời, đúng quy định.

7. Đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng, chặt chẽ, hiệu quả, đúng quy định giữa tổ chức, cá nhân, các cơ quan có liên quan, Bưu điện tỉnh trong việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

8. Các tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm phải tuân thủ đúng theo quy trình, quy định về giải quyết TTHC đã được niêm yết tại Trung tâm và các quy định Pháp luật khác có liên quan.

Chương II

NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

Điều 4. Phối hợp trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC

1. Phối hợp trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC

a) Trách nhiệm của Trung tâm

- Trung tâm là đầu mối hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, Ban, Ngành được công bố tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm theo quy định.

- Trường hợp nhận được hồ sơ TTHC được gửi đến Trung tâm qua đường bưu điện thì Trung tâm phải kịp thời chuyển giao cho bộ phận tiếp nhận để thực hiện đúng trình tự tiếp nhận theo quy định (*nhập dữ liệu vào phần mềm*); trường hợp tiếp nhận hồ sơ TTHC giải quyết trong ngày, Trung tâm phải kịp thời thông báo ngay cho đầu mối của các Sở, Ban, Ngành đến Trung tâm để nhận hồ sơ về giải quyết theo quy định.

- Tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC do các Sở, Ban, Ngành chuyển đến để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định; phân loại hồ sơ TTHC đã giải quyết để trả cho tổ chức, cá nhân (bao gồm: trả kết quả tại Trung tâm và qua dịch vụ Bưu chính); trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết TTHC theo

Phiếu hẹn trả kết quả thi lưu giữ hồ sơ TTHC tại Trung tâm, chờ tổ chức, cá nhân đến tiếp nhận.

- Đối với hình thức trả kết quả qua hệ thống dịch vụ của Bưu điện, Trung tâm sẽ chủ trì thỏa thuận và ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh, đảm bảo kết quả giải quyết TTHC được trả đúng thời gian và đúng đối tượng.

- Sắp xếp, chuẩn bị hồ sơ TTHC để bàn giao và nhận kết quả giải quyết TTHC của các Sở, Ban, Ngành tại Trung tâm vào các thời điểm 11h00 và 16h30 các ngày làm việc trong tuần.

b) Trách nhiệm của Sở, Ban, Ngành

- Không tiếp nhận các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm theo quy định (*theo Quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh*).

- Chỉ đạo công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị mình được cử biệt phái làm việc tại Trung tâm hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trước khi tiếp nhận theo nguyên tắc hướng dẫn đầy đủ 01 lần đối với mỗi thủ tục. Không tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định đối với các TTHC đã được phê duyệt và niêm yết; trường hợp hồ sơ TTHC đầy đủ, đúng quy định và đảm bảo nội dung thì thực hiện tiếp nhận và ghi Giấy biên nhận hồ sơ TTHC và hẹn trả kết quả; trường hợp hồ sơ TTHC không đầy đủ, đúng quy định hoặc không đảm bảo nội dung thì phải ghi Giấy hướng dẫn bổ sung hồ sơ gửi cho tổ chức, cá nhân để hoàn thiện theo quy định.

- Trường hợp Trung tâm thông báo có hồ sơ TTHC yêu cầu phải giải quyết trong ngày thì cử ngay công chức, viên chức đến Trung tâm để nhận hồ sơ TTHC về giải quyết kịp thời; trường hợp hồ sơ TTHC đã được gửi qua đường bưu điện về Sở, Ban, Ngành thì Sở, Ban, Ngành có trách nhiệm chuyển giao hồ sơ TTHC đến Trung tâm để thực hiện tiếp nhận đúng theo quy định.

- Đối với các Sở, Ban, Ngành có TTHC do Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả thay, có trách nhiệm cử công chức, viên chức đến Trung tâm để hỗ trợ việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC khi có yêu cầu.

- Đối với các hồ sơ TTHC có yêu cầu liên thông thuộc trách nhiệm chủ trì của Sở, Ban, Ngành nào, thì kết quả giải quyết cuối cùng sẽ trả tại quầy giao dịch của Sở, Ban, Ngành đó tại Trung tâm; đối với TTHC thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm chuyển kết quả giải quyết cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì để trả cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm theo quy định.

- Công chức, viên chức của các Sở, Ban, Ngành được cử biệt phái làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm phân loại hồ sơ TTHC đã giải quyết để trả cho tổ chức, cá nhân (bao gồm: trả kết quả tại Trung tâm và qua dịch vụ Bưu chính).

- Cử công chức đến Trung tâm để nhận hồ sơ TTHC và bàn giao kết quả giải quyết hồ sơ TTHC vào các thời điểm 11h00 và 16h30 các ngày làm việc trong tuần.

c) Trách nhiệm của UBND cấp huyện:

Cung cấp thông tin về danh mục các TTHC giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đến tổ chức, cá nhân trên địa bàn để biết, thực hiện; phối

hợp hướng dẫn tổ chức, cá nhân tìm hiểu, tra cứu thông tin, hoàn chỉnh hồ sơ TTHC theo quy định đề nộp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

d) Trách nhiệm của Bưu điện tỉnh:

- Thực hiện đúng quy định về việc tiếp nhận hồ sơ (*đối với các TTHC được ủy quyền*), trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC được thực hiện phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về bưu chính và mức giá cước theo quy định.

- Niêm yết công khai giá cước chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích tại Trung tâm.

- Trường hợp làm mất hồ sơ hoặc kết quả giải quyết TTHC do lỗi của Bưu điện hoặc nhân viên bưu điện thì Bưu điện tỉnh có trách nhiệm khắc phục mọi hậu quả và chịu mọi chi phí phát sinh trong quá trình khắc phục hậu quả.

2. Phối hợp trong giải quyết TTHC

a) Trách nhiệm của Trung tâm

- Phối hợp, đôn đốc các Sở, Ban, Ngành trong việc thực hiện giải quyết TTHC đúng thời gian quy định; xác định rõ nguyên nhân khách quan, chủ quan đối với các TTHC giải quyết quá hạn, TTHC tạm dừng, bổ sung hồ sơ; TTHC bị trả lại (*nếu có*).

- Định kỳ báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả giải quyết TTHC của các Sở, Ban, Ngành và nguyên nhân giải quyết hồ sơ TTHC quá hạn.

b) Trách nhiệm của Sở, Ban, Ngành

- Thực hiện giải quyết các hồ sơ TTHC theo đúng quy trình và thời gian quy định.

- Đối với hồ sơ trong quá trình thẩm tra, xác minh nhưng chưa đủ điều kiện giải quyết và cần bổ sung hồ sơ, thì công chức, viên chức phụ trách giải quyết TTHC phải báo cáo với lãnh đạo Sở, Ban, Ngành, đồng thời thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung cho Trung tâm để hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ. Trong trường hợp này, thời gian giải quyết hồ sơ tính từ thời điểm nhận đủ hồ sơ bổ sung hợp lệ.

- Các hồ sơ sau khi tiếp nhận từ Trung tâm, nếu qua thẩm định không đủ điều kiện giải quyết thì các Sở, Ban, Ngành trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân nêu rõ lý do trả lại hồ sơ; thời hạn ra thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân không quá 03 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được đủ hồ sơ từ Trung tâm (*trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian*).

- Trường hợp quá hạn do nguyên nhân khách quan, thì cơ quan, đơn vị phải có văn bản gửi tổ chức, cá nhân thông báo lùi ngày hẹn và lý do giải quyết chậm; trường hợp quá hạn do nguyên nhân chủ quan thì cơ quan, đơn vị phải có văn bản xin lỗi và hẹn thời gian trả kết quả lần sau cho tổ chức, cá nhân.

- Các Sở, Ban, Ngành trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC nếu có phát sinh các trường hợp nêu trên, thì phải có văn bản thông báo, xin lỗi gửi tổ chức,

cá nhân 01 bản và Trung tâm 01 bản để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Trách nhiệm của UBND cấp huyện:

Phối hợp, cung cấp tài liệu, thông tin kịp thời, chính xác đến các Sở, Ban, Ngành; Trung tâm (*khi có đề nghị*) nhằm đảm bảo quá trình kiểm tra, chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ TTHC được nhanh chóng, thuận lợi, đảm bảo thời gian cho các Sở, Ban, Ngành chủ trì giải quyết hồ sơ theo thời gian đã niêm yết.

d) Trách nhiệm của Bưu điện tỉnh

Đối với các hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích được chuyển đến Trung tâm, trong trường hợp các hồ sơ đó chưa đảm bảo thành phần hồ sơ theo quy định thì Bưu điện tỉnh có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, cá nhân có yêu cầu để bổ sung hồ sơ cho đúng, dù theo quy định và chịu mọi phí tổn trong quá trình bổ sung hồ sơ.

3. Phối hợp trong rà soát TTHC và các quy định về TTHC

a) Trách nhiệm của Trung tâm

Trung tâm phối hợp với các Sở, Ban, Ngành thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, điều chỉnh, bổ sung về TTHC; đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp đơn giản hóa các TTHC; phối hợp với các Sở, Ban, Ngành thống nhất hoặc đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh cách giải quyết các TTHC đặc thù, không phù hợp thực hiện tại Trung tâm.

Thường xuyên trao đổi với các Sở, Ban, Ngành về hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC để kịp thời điều chỉnh cho phù hợp, xử lý vi phạm (*nếu có*) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC (*hình thức trao đổi: trực tiếp, điện thoại, email, fax, văn bản*).

b) Trách nhiệm của Sở, Ban, Ngành

Chủ trì việc rà soát TTHC, quy định về TTHC của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời đề xuất cơ quan có thẩm quyền thẩm định, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định chuẩn hóa.

Phối hợp với Trung tâm theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC của công chức, viên chức, kịp thời phát hiện, phản ánh những quy định không phù hợp, những khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm, để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh; đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC của các Sở, Ban, Ngành tại Trung tâm.

c) Trách nhiệm của UBND cấp huyện:

Thường xuyên nghiên cứu thực tế, báo cáo, đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét điều chỉnh quy trình giải quyết TTHC theo hướng đơn giản, thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân.

Điều 5. Vận hành, sử dụng phần mềm một cửa điện tử

a) Trách nhiệm của Trung tâm

- Phối hợp với Sở Thông tin Truyền thông và các Sở, Ban, Ngành, UBND cấp huyện đảm bảo sử dụng, vận hành phần mềm thông suốt, hiệu quả.

- Phối hợp với Sở Thông tin Truyền thông và các Sở, Ban, Ngành, UBND cấp huyện để kịp thời điều chỉnh, bổ sung các TTHC được công bố mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ...

- Phối hợp với Sở Thông tin Truyền thông và các Sở, Ban, Ngành, UBND cấp huyện để giải quyết những trục trặc phát sinh trong quá trình vận hành, sử dụng phần mềm; kịp thời thông báo cho Sở Thông tin và Truyền thông để xử lý trong trường hợp phần mềm xảy ra sự cố.

b) Trách nhiệm của Sở, Ban, Ngành

- Đảm bảo việc giải quyết TTHC trên phần mềm theo đúng quy trình và thời gian quy định.

- Bố trí trang thiết bị đủ để đảm bảo điều kiện làm việc với Trung tâm.

- Nếu gặp sự cố trong quá trình sử dụng, vận hành phần mềm thì phải kịp thời thông báo cho Sở Thông tin Truyền thông và Trung tâm để phối hợp giải quyết.

- Kịp thời thông báo cho Sở Thông tin Truyền thông và Trung tâm để điều chỉnh tài khoản đăng nhập phần mềm nếu có sự thay đổi về nhân sự.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc cài đặt, sử dụng phần mềm chuyên ngành, đặc thù tại Trung tâm.

c) Trách nhiệm của UBND cấp huyện:

- Đảm bảo việc giải quyết TTHC trên phần mềm theo đúng quy trình và thời gian quy định.

- Bố trí trang thiết bị đủ để đảm bảo điều kiện làm việc.

- Nếu gặp sự cố trong quá trình sử dụng, vận hành phần mềm thì phải kịp thời thông báo cho Sở Thông tin Truyền thông và Trung tâm để phối hợp giải quyết.

- Kịp thời thông báo cho Sở Thông tin Truyền thông và Trung tâm điều chỉnh tài khoản đăng nhập phần mềm nếu có sự thay đổi về nhân sự.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc cài đặt, sử dụng phần mềm chuyên ngành, đặc thù (nếu có).

d) Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

- Có trách nhiệm hỗ trợ Trung tâm và các Sở, Ban, Ngành, UBND cấp huyện về mặt kỹ thuật đảm bảo sử dụng, vận hành phần mềm thông suốt, an toàn; hỗ trợ kỹ thuật trong việc cập nhật các TTHC vào phần mềm, nâng cấp phần mềm.

- Có trách nhiệm hỗ trợ Trung tâm xử lý, khắc phục các sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng, vận hành phần mềm.

Điều 6. Việc thu phí, lệ phí

a) Trách nhiệm của Trung tâm

- Công chức, viên chức tiếp nhận TTHC tại Trung tâm thực hiện thu phí, lệ phí đối với những TTHC có quy định; phí, lệ phí thu được do công chức, viên chức thu và tự quản lý, cuối ngày kiểm kê và bàn giao lại cho cơ quan, đơn vị

giải quyết TTHC; khi thu phí, lệ phí phải sử dụng biên lai theo quy định; theo dõi phí, lệ phí thu được tại Trung tâm.

- Thực hiện việc thu và sử dụng phí đối với các dịch vụ phát sinh tại Trung tâm.

b) Trách nhiệm của Sở, Ban, Ngành

- Thông báo kịp thời mức thu phí, lệ phí (nếu có điều chỉnh) cho Trung tâm để thực hiện niêm yết và thu phí, lệ phí theo đúng quy định.

- Thu phí, lệ phí phải sử dụng biên lai theo quy định.

- Cử người đến bàn giao phí, lệ phí thu tại Trung tâm vào 16h30 các ngày làm việc (đối với các đơn vị có TTHC do Trung tâm tiếp nhận thay).

c) Trách nhiệm của UBND cấp huyện:

- Niêm yết công khai mức thu phí, lệ phí tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định; kịp thời cập nhật, điều chỉnh mức thu phí, lệ phí nếu có thay đổi.

- Công chức, viên chức tiếp nhận TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thu phí đối với những TTHC có quy định; khi thu phí, lệ phí phải sử dụng biên lai theo quy định.

Điều 7. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Trách nhiệm của Trung tâm

Công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý... của Trung tâm để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện TTHC tại Trung tâm.

Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm (*về tuân thủ các quy định nhà nước trong việc giải quyết TTHC; về tinh thần, thái độ phục vụ, tác phong làm việc; đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở*); Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm xem xét xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

- Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành trong nội bộ của Trung tâm thì Trung tâm chủ trì giải quyết, có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời thông báo cho Sở, Ban, Ngành liên quan được biết; thời gian xử lý và có văn bản trả lời không quá 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

- Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến việc giải quyết TTHC, Trung tâm có trách nhiệm lập phiếu chuyển cho các Sở, Ban, Ngành liên quan giải quyết.

Tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm trong việc quản lý, điều hành; thực hiện các chế độ, chính sách, phối hợp trong thực thi nhiệm vụ tại Trung tâm.

Đối với các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính ngoài phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm tỉnh thì thực hiện theo quy định của tỉnh về phối hợp, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

b) Trách nhiệm của Sở, Ban, Ngành

Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến việc giải quyết TTHC, các Sở, Ban, Ngành phải có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân, đồng thời gửi 01 bản qua Trung tâm để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; thời gian có văn bản trả lời cho các tổ chức, cá nhân không được quá 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

c) Trách nhiệm của UBND cấp huyện:

- Công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý... của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện TTHC.

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (*về tuân thủ các quy định nhà nước trong việc giải quyết TTHC; về tinh thần, thái độ phục vụ, tác phong làm việc; đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở*); Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, UBND cấp huyện có trách nhiệm xem xét xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

- Khi có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động của Trung tâm có nội dung thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của UBND cấp huyện; UBND cấp huyện có trách nhiệm xem xét, xử lý, trả lời đến tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền, hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý, trả lời theo quy định. Kết quả xử lý gửi 01 bản về Sở, Ban, Ngành có liên quan để theo dõi, 01 bản về Trung tâm để tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

d) Trách nhiệm của Bưu điện tỉnh:

Có trách nhiệm xử lý, giải trình những khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của ngành (làm mất, thất lạc kết quả giải quyết TTHC, chuyển hồ sơ hoặc kết quả giải quyết TTHC quá thời gian quy định...) bằng văn bản (*không quá 05 ngày làm việc sau khi nhận được khiếu nại, tố cáo*), gửi tổ chức, cá nhân có khiếu nại, tố cáo 01 bản và Trung tâm 01 bản để tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 8. Bố trí, quản lý công chức, viên chức

a) Trách nhiệm của Trung tâm

Bố trí vị trí, điều kiện làm việc phù hợp đối với các công chức, viên chức, nhân viên của Trung tâm và công chức viên chức do các Sở, Ban, Ngành cử đến làm việc, các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

Theo dõi, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm, trong trường hợp công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm không hoàn thành nhiệm vụ, phải có văn bản báo cáo Văn phòng UBND tỉnh và đề xuất cử người thay thế.

Bố trí địa điểm, cơ sở vật chất đủ để đảm bảo điều kiện làm việc cho Bộ phận chuyên môn của các cơ quan, đơn vị thực hiện cơ chế giải quyết TTHC “một chặng” (tiếp nhận, thẩm định, trả kết quả tại chỗ). Phối hợp với Sở, ban, ngành trong việc quản lý công chức, viên chức được cử sang Trung tâm làm việc theo cơ chế giải quyết TTHC “một chặng”.

b) Trách nhiệm của Sở, Ban, Ngành, các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm

- Cử công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm với yêu cầu có phẩm chất đạo đức, khả năng giao tiếp tốt, đảm bảo trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, có đủ năng lực hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; chịu trách nhiệm xuyên suốt trong các khâu giải quyết TTHC từ khi tiếp nhận, thẩm định hồ sơ và trả kết quả. Không cử công chức, viên chức không đảm bảo yêu cầu đến làm việc tại Trung tâm.

- Trường hợp công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm nhưng không hoàn thành nhiệm vụ, nhận được kết quả đánh giá mức độ hài lòng thấp thì lãnh đạo các Sở, Ban, Ngành, các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phải kịp thời cử người khác thay thế để đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Không điều động hoặc phân công nhiệm vụ chuyên môn đối với các công chức, viên chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm; có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Trung tâm trong trường hợp công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được điều động, bố trí nhiệm vụ chuyên môn khác, nghỉ phép, nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định hoặc nghỉ đột xuất, đồng thời cử công chức, viên chức khác thay thế, đảm bảo không làm gián đoạn việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Bố trí cử công chức phòng chuyên môn thuộc lĩnh vực có TTHC giải quyết theo cơ chế “một chặng” sang làm việc tại Trung tâm để đảm bảo việc giải quyết TTHC đạt kết quả tốt.

Điều 9. Thực hiện chế độ báo cáo

a) Trách nhiệm của Trung tâm

Hàng tháng, quý, năm chủ trì tổng hợp kết quả giải quyết TTHC báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

b) Trách nhiệm của Sở, Ban, Ngành, các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm

Phối hợp với Trung tâm trong việc cung cấp số liệu, giải trình những tồn tại, vướng mắc theo yêu cầu.

c) Trách nhiệm của UBND cấp huyện:

Phối hợp với Trung tâm trong việc cung cấp số liệu, giải trình những tồn tại, vướng mắc theo yêu cầu. Định kỳ trước ngày 20 hàng tháng báo cáo tình hình

giải quyết TTHC của địa phương, gửi Trung tâm để tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm, các Sở, Ban, Ngành, các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm căn cứ chức năng, nhiệm vụ và các nội dung quy định tại Quy chế này tổ chức triển khai thực hiện.

2. Định kỳ 6 tháng, hàng năm, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với các Sở, Ban, Ngành tổ chức đánh giá tình hình thực hiện Quy chế, tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm quản lý, đôn đốc, chỉ đạo Trung tâm trong việc triển khai, thực hiện nhiệm vụ được giao.

4. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, các Sở, Ban, Ngành, các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm kịp thời đề xuất, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp*) điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /

CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Quang