

Số: **648** /QB-UBND

Hải Dương, ngày **25** tháng 02 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG

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

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

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2019.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh, cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc ở địa phương bao gồm: Công an tỉnh, Cục thuế tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh; Giám đốc Ngân hàng Thương mại, Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hải Dương; Giám đốc Bưu điện tỉnh Hải Dương và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *hlm*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy (để b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Báo Hải Dương, Đài PTTH tỉnh;
- Trung tâm CNTT;
- Lưu: VT, KSTTHC, (40b)✓

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Dương Thái

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm

Phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 678/QĐ-UBND
ngày 25 tháng 02 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Hải Dương)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hải Dương (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

2. Quy chế này áp dụng đối với:

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và cơ quan Trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại địa phương (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị) có thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm;

b) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm;

c) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tuân thủ theo nguyên tắc quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

2. Trung tâm là đầu mối thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, không thay mặt các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Mọi hoạt động dựa trên cơ sở các quy định của pháp luật; đảm bảo thống nhất, đồng bộ, đúng chức năng, nhiệm vụ được giao; không đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Lấy sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và kết quả thực thi công vụ của công chức, viên chức. Đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính theo phương châm “**Thân thiện – Tận tình – Đúng hẹn – Hiệu quả**”.

5. Đảm bảo sự chỉ đạo, điều hành thống nhất của lãnh đạo Trung tâm đối với nhiệm vụ được Văn phòng UBND tỉnh, UBND tỉnh và giao.

Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

Thực hiện theo Điều 5 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP cụ thể như sau:

1. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

c) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

Điều 4. Vị trí, chức năng

1. Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương; là đầu mối tập trung để thực hiện công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, đơn đốc, theo dõi tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, cơ quan ngành dọc ở Trung ương và địa phương.

2. Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Trung tâm do Văn phòng UBND tỉnh bảo đảm và quản lý. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành và quản lý trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh về tổ chức, nhân sự, hành chính; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm

1. Nhiệm vụ:

a) Công khai đầy đủ, kịp thời, rõ ràng danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả

kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

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

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

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

e) Bố trí trang thiết bị tại Trung tâm theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

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 thủ tục hành chính;

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

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

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; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của 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 này;

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

Điều 6. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ quyền hạn của giám đốc, phó giám đốc và các bộ phận của Trung tâm

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm có giám đốc và phó giám đốc:

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm:

- Được thừa lệnh Chủ tịch UBND tỉnh ký các văn bản đơn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm theo quy định;

- Phân công, giao nhiệm vụ cho các Phó Giám đốc, các công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định;

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

- Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức được cử biệt phái đến làm việc tại Trung tâm, định kỳ hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử thay thế công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác;

- Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm để kịp thời tăng, giảm công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động số lượng hồ sơ phát sinh, hoặc trường hợp công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định;

- Công khai tại trụ sở Trung tâm về họ, tên, chức danh, số điện thoại của Giám đốc, các Phó Giám đốc Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm;

- Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở của Trung tâm;

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được biết;

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

- Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

- Thực hiện nhiệm vụ khác khi được giao.

b) Phó giám đốc Trung tâm là người giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về nhiệm vụ công tác được giao. Khi Giám đốc Trung tâm vắng mặt, một Phó Giám đốc Trung tâm được Giám đốc ủy nhiệm điều hành các hoạt động của Trung tâm và thực hiện nhiệm vụ khác khi được giao.

2. Các bộ phận của Trung tâm (gồm 03 tổ):

a) Tổ Hành chính - Tổng hợp

Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện công tác thông tin, tổng hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính, điều phối hoạt động của Trung tâm theo chương trình, kế hoạch công tác; duy trì và thực hiện nội quy, quy chế tổ chức và hoạt động; các công tác khác trong nội bộ Trung tâm, gồm: quản lý công chức, viên chức; quản lý tài sản, cơ sở vật chất kỹ thuật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ hoạt động của Trung tâm; văn thư, lưu trữ; bảo mật hồ sơ, tài liệu, quản trị mạng, công tác phòng chống cháy nổ... và tổ chức việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác.

b) Tổ Hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ Hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính gồm có công chức, viên chức của Văn phòng UBND tỉnh và công chức, nhân viên của các cơ quan, đơn vị được cử biệt phái đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm đề xuất các giải pháp và tổ chức thực hiện toàn bộ quá trình từ công khai, hướng dẫn kê khai hồ sơ, tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đảm bảo nhanh chóng, chính xác, hiệu quả, đúng hẹn; tiếp nhận, thống kê phân loại các phản ánh kiến nghị để xử lý hoặc chuyển cấp có thẩm quyền xử lý; thực hiện công tác tuyên truyền tình hình, kết quả thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Phối hợp với nhân viên Bưu điện tỉnh làm thủ tục luân chuyển hồ sơ từ Trung tâm đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết; tiếp nhận kết quả giải quyết từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ chuyển đến Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính đến quầy Bưu điện làm thủ tục tiếp nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà.

c) Tổ Kiểm tra - Giám sát

Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện việc theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ; tham mưu đề xuất phương án phối hợp với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính liên thông. Đề xuất nâng cao số lượng các thủ tục hành chính vào giải quyết tại Trung tâm và số lượng các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4.

3. Trên cơ sở số lượng hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đề xuất với Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách công chức, viên chức cử đến làm việc tại Trung tâm và danh sách công chức, viên chức, nhân viên dự bị.

Điều 7. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm

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) Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm 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, có chuyên môn giỏi, có kỹ năng tổng hợp, am hiểu nhiều lĩnh vực của sở, ngành mình và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ, ưu tiên là lãnh đạo cấp phòng;

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, ứng 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 tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

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

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

d) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

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

e) Mặc trang phục lịch sự hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ hàng ngày;

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

h) Thực hiện quy chế và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

3. Quyền lợi

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

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

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

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

đ) Được hưởng phụ cấp và chế độ, chính sách khác theo tiêu chuẩn quy định. Trong khi chưa có thông tư hướng dẫn của Bộ Nội vụ về chế độ chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm, tạm thời thực hiện hỗ trợ 400.000 đồng/người/tháng cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc ở Trung tâm.

Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan cử công chức, viên chức, nhân viên đến làm việc tại Trung tâm

1. Các cơ quan cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm thực hiện trách nhiệm của mình theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định sau đây:

a) Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định, đúng quy chế, nội quy làm việc của Trung tâm.

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến Trung tâm để thực hiện các yêu cầu về thủ tục hành chính, trừ thủ tục hành chính quy định tại điểm a, điểm b Khoản 5 Điều 14 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Không được thực hiện những công việc sau:

a) Hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trước khi cá nhân, tổ chức gửi hồ sơ đến Trung tâm để yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trong quá trình thẩm định hồ sơ, không được gọi hoặc yêu cầu cá nhân, tổ chức đến gặp riêng về hồ sơ đang thụ lý giải quyết, mọi trường hợp trao đổi, giao dịch với cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua Trung tâm (trừ một số trường hợp pháp luật cho phép).

c) Trực tiếp tiếp nhận, thẩm định, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình đối với những thủ tục đã được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định đưa ra thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

d) Trường hợp vi phạm những quy định tại điểm a, b, c Khoản này thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và cá nhân cán bộ, công chức, viên chức tham mưu (có liên quan) chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh, UBND tỉnh về những vi phạm của cá nhân, tập thể cơ quan, đơn vị mình.

Điều 9. Rà soát, cập nhật bổ sung thủ tục hành chính và xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính

1. Các cơ quan, đơn vị chủ động phối hợp với Trung tâm tổ chức rà soát, cập nhật, lựa chọn đưa thủ tục hành chính của cơ quan đơn vị mình trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục, nội dung thủ tục hành chính, kèm quy trình nội bộ để tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

2. Trường hợp chậm đưa thủ tục hành chính ra thực hiện tại Trung tâm thuộc cơ quan, đơn vị nào thì Thủ trưởng cơ quan đó chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm đôn đốc, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện.

Điều 10. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trung tâm có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định của UBND tỉnh.

Trực tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành tại Trung tâm, thông báo cho các cơ quan liên quan biết, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả xử lý theo quy định tại Quyết định số 23/2018/UBND ngày 02 tháng 10 năm 2018 của UBND tỉnh Hải Dương.

2. Các cơ quan có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm có trách nhiệm giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền; xử lý những vướng mắc cụ thể trong việc thực hiện quy định hành chính do hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ, tài liệu ngoài quy định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của nhà nước đối với công chức, viên chức, nhân viên của cơ quan mình.

Điều 11. Trách nhiệm trong việc sai sót, bị mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả hồ sơ

Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả thực hiện theo các quy định tại Điều 21 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định sau đây:

1. Việc để mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ, chậm trả hồ sơ... mà không có lý do chính đáng, Trung tâm cập nhật và công khai đề cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, đồng thời báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm và xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Đối với trường hợp trả kết quả quá hạn do việc giải quyết của cơ quan có thẩm quyền thì Thủ trưởng cơ quan đó có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân nêu rõ lý do trả quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc gia hạn trả kết quả giải quyết chỉ được thực hiện một lần.

Đối với trường hợp trả quá hạn thuộc lỗi của Trung tâm, Giám đốc Trung tâm có văn bản xin lỗi các tổ chức và cá nhân.

3. Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày làm việc trước ngày hết hạn, nếu chưa có kết quả thì công chức, viên chức Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

Điều 12. Thời gian làm việc của Trung tâm

1. Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết vào tất cả các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần và thứ 7 đối với một số thủ tục hành chính (trừ trùng vào các ngày nghỉ theo quy định).

2. Thời gian làm việc:

a) Thời gian làm việc mùa hè

- Buổi sáng từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;

- Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

b) Thời gian làm việc mùa đông

- Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 00 phút.

c) Cuối mỗi buổi làm việc, Trung tâm dành thời gian 30 phút để xử lý nghiệp vụ và bàn giao hồ sơ.

3. Công chức, viên chức, nhân viên, người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện đúng thời gian làm việc tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét công chức, viên chức, người lao động hằng năm và thông báo cụ thể cho cơ quan chủ quản biết.

Điều 13. Môi quan hệ công tác

1. Việc quản lý, điều hành công việc hàng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ thủ trưởng. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được giao, chấp hành đúng nội quy, quy chế của Trung tâm.

2. Trung tâm chịu sự chỉ đạo của Chánh Văn phòng UBND tỉnh, sự lãnh đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, sự hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính hàng tuần, tháng, quý và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm tại cuộc họp giao ban nội bộ, họp lãnh đạo UBND tỉnh; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

3. Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm; báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh để giải quyết những vấn đề vướng mắc, phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

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

5. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc “Tiếp nhận, thẩm định, giải quyết, trả kết quả” thủ tục hành chính tại Trung tâm.

6. Trung tâm thường xuyên trao đổi thông tin với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Đề xuất các biện pháp, giải pháp để nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kịp thời điều chỉnh những vấn đề tồn tại, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 14. Phạm vi thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm

Trung tâm tiếp nhận hồ sơ, đôn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả giải quyết đối với các hồ sơ thủ tục hành chính sau:

1. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND tỉnh, các Sở, ban, ngành thuộc UBND cấp tỉnh.

2. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

3. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của UBND cấp huyện được giao tiếp nhận.

Điều 15. Niêm yết công khai, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cung cấp, cập nhật kịp thời, đầy đủ, chính xác danh mục và nội dung từng thủ tục hành chính để niêm yết công khai tại Trung tâm. Trung tâm có trách nhiệm bố trí vị trí để niêm yết danh mục và nội dung từng thủ tục hành chính phục vụ tổ chức, cá nhân nghiên cứu, thực hiện, giám sát và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

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

a) Công chức, viên chức tại Trung tâm hướng dẫn các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính; quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính; mức và cách thức nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có); cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm rõ ràng, chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và niêm yết công khai tại Trung tâm.

b) Công chức, viên chức tại Trung tâm hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm;
- Hướng dẫn qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- Hướng dẫn trên Cổng dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh;
- Hướng dẫn bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.

Nội dung hướng dẫn được lưu trữ tại Trung tâm.

3. Trong trường hợp danh Mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh Mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại Khoản 2 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác. Việc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ phải được lập bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hồ sơ theo Mẫu số 02 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ (sau đây gọi tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

Điều 16. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau:

1. Trực tiếp tại Trung tâm;
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;
3. Trực tuyến tại Cổng dịch vụ công tỉnh.

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc tiếp nhận qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ 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 của tỉnh.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ, chưa chính xác theo quy định, thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 15 Quy chế này và nêu rõ lý do vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo Mẫu số 03 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, đúng quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo Mẫu số 01 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ hành chính công tỉnh, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

Việc thông báo được thực hiện thông qua cách thức như gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân trên Cổng dịch vụ hành chính công tỉnh. Trường hợp tổ chức, cá nhân không bổ sung đầy đủ, hợp lệ, chính xác hồ sơ thì có thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân biết.

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định tại Điều 19 Quy chế này.

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

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

5. Trường hợp công chức, viên chức tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

Điều 18. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

1. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ có trách nhiệm số hóa (scan) hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử thông qua Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; phối hợp với Bưu điện tỉnh làm thủ tục chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ.

2. Bưu điện tỉnh có trách nhiệm chuyển hồ sơ thủ tục hành chính bản giấy đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. Thời gian chuyển hồ sơ của Bưu điện tỉnh được thực hiện tối thiểu 2 lần/ngày. Trung tâm, Bưu điện tỉnh và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính có thỏa thuận, thống nhất thời gian cụ thể.

3. Hồ sơ thủ tục hành chính bản giấy chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải đính kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết tiếp nhận hồ sơ phải ghi đầy đủ thời gian giao, nhận hồ sơ trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, sau đó luân chuyển trả lại cho Trung tâm cùng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

4. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ

điện tử cho Bộ phận Một cửa 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 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

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

Điều 19. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết tại các cơ quan có thẩm quyền được thực hiện theo các quy định tại Điều 19 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Ngay sau khi giải quyết xong, cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm luân chuyển kết quả giải quyết kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đến Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính không thể trả tại Trung tâm mà phải thực hiện trao trả bằng hình thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành thì cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, đồng thời có thông báo cho Trung tâm và đối tượng thực hiện thủ tục hành chính biết.

2. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện toàn bộ quy trình từ “Tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả giải quyết” tại Trung tâm thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết cử cán bộ, công chức có đủ tiêu chuẩn theo quy định tại Khoản 1 Điều 7 Quy chế này và có đủ trình độ năng lực chuyên môn và thẩm quyền để đảm bảo thực hiện toàn bộ quy trình “Tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả giải quyết” tại Trung tâm;

Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan bố trí nguồn lực, các điều kiện cần thiết, lựa chọn thủ tục hành chính để thực hiện toàn bộ quy trình “Tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả giải quyết” tại Trung tâm đảm bảo tối thiểu 20% số thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh hồ sơ.

Điều 20. Chuyển và trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính chuyển kết quả và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết đến Trung tâm để cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Công dịch vụ công tỉnh giúp cá nhân, tổ chức theo dõi, giám sát, đánh giá.

a) Trung tâm có trách nhiệm trả kết quả theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp trả kết quả giải quyết trước hẹn ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cơ quan chủ trì giải quyết phải chuyển kết quả kèm Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết đến Trung

tâm để thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua điện thoại, mạng xã hội, tin nhắn... biết đến nhận kết quả;

Công chức, viên chức của Trung tâm có trách nhiệm trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm. Khi nhận kết quả giải quyết, tổ chức, cá nhân phải nộp lại Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, các loại giấy tờ chứng minh đã hoàn thành việc nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định. Công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm phối hợp với quầy Bưu điện để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo thỏa thuận giữa tổ chức, cá nhân với quầy Bưu điện.

b) Đối với những hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định phải thu phí, lệ phí, tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết tại Trung tâm phải nộp đầy đủ phí, lệ phí, thuế, nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định trước khi nhận kết quả tại Trung tâm;

c) Trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì việc trả kết quả thực hiện thông qua Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh;

d) Trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính;

đ) Trường hợp có sai sót thông tin ghi trên kết quả do lỗi của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thì phải chỉnh sửa, hẹn trả lại trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc và phải chịu toàn bộ chi phí phát sinh liên quan nếu có.

2. Hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do hoặc bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành, trong trường hợp chưa có quy định cụ thể của pháp luật chuyên ngành thì thời gian thông báo trả lại như sau:

a) Không quá 01 ngày làm việc đối với thủ tục hành chính có thời gian giải quyết dưới 05 ngày làm việc;

b) Không quá 02 ngày làm việc đối với thủ tục hành chính có thời gian giải quyết từ 05 đến 10 ngày làm việc;

c) Không quá 03 ngày làm việc đối với thủ tục hành chính có thời gian giải quyết trên 10 ngày làm việc;

d) Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

Điều 21. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí, thuế, nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định của pháp luật khi giải quyết thủ tục hành chính. Phương thức nộp theo quy định tại Điều 22 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP hoặc nộp trực tiếp tại quầy Ngân hàng Thương mại, Cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Hải Dương (BIDV) đặt tại Trung tâm.

2. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính cùng với thời điểm nộp hồ sơ thủ tục hành chính nhưng sau đó có yêu cầu xin rút lại hồ sơ thì được xem xét hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp. Trung tâm có trách nhiệm xác nhận việc hoàn trả lại phí, lệ phí cho tổ chức, cá nhân đã nộp.

a) Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết ban hành kết quả giải quyết hồ sơ hoặc đã đến hạn nhận kết quả nhưng sau đó tổ chức, cá nhân có yêu cầu xin rút hồ sơ thì được trả lại hồ sơ nhưng không được xem xét hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân xin rút hồ sơ (trừ quy định tại điểm a Khoản này) thì được xem xét hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp nhưng phải chịu nộp mức phí của các cơ quan khác (nếu có).

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Áp dụng pháp luật

1. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm được thực hiện theo Quy chế này; không thực hiện các quy định về tiếp nhận văn bản đến tại các Điều 13, 14 và 15 Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ về công tác văn thư.

2. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính khi nhận được hồ sơ từ Trung tâm chuyển đến, bố trí bộ phận Văn thư cơ quan tiếp nhận và chuyển ngay cho cán bộ, công chức, viên chức để tham mưu giải quyết, không phải làm thủ tục đăng ký vào sổ văn thư tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

Điều 23. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả đánh giá việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm là cơ sở để xem xét đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Công chức, viên chức được cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 24. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Giám đốc Trung tâm và các tổ chức có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Giám đốc Trung tâm và tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp. *gdm*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Dương Thái