

Số: 1513/QĐ-UBND

Sơn La, ngày 27 tháng 6 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các sở, ban, ngành trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Nghị định số 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ Hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 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;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các sở, ban, ngành trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân và tổ chức.

Điều 2. Giao Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức triển khai thực hiện, kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy chế này và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các Sở, Ban ngành; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1189/QĐ-UBND ngày 11/5/2017 của UBND tỉnh Sơn La.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm soát TTHC;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Như điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh (LĐ+CV);
- TT Thông tin, VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TTPVHCC. Cường. 60b

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH THƯỜNG TRỰC



Tráng Thị Xuân

QUY CHẾ

**Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các sở, ban, ngành
trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân và tổ chức**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1513/QĐ-UBND ngày 27/6/2019
của Chủ tịch UBND tỉnh Sơn La)*

Chương I

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 Sơn La (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với các Sở, ban, ngành, các cơ quan Trung ương: Công an tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh có trụ sở, hoạt động trên địa bàn tỉnh Sơn La (sau đây gọi chung là sở, ngành); trong việc giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) cho cá nhân và tổ chức.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các Sở, ngành có TTHC giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.
2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (lãnh đạo, công chức, viên chức được các sở, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm)
3. Công chức, viên chức của các sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ tư vấn, hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm (gọi chung là công chức làm việc tại Trung tâm).
4. Tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc chung

1. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm thực hiện theo Điều 4, điều 14, Nghị định số 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.

2. Tất cả các TTHC của các sở, ngành được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và được niêm yết đầy đủ, công khai tại Trung tâm. Trừ những TTHC quy định tại điểm 5, điều 14, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, cụ thể:

a) Thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật;

b) Thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định pháp luật và là đầu mối duy nhất thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC của các sở, ngành trên địa bàn tỉnh. Đảm bảo 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 tổ chức hoạt động của Trung tâm và kết quả thực thi công vụ của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm.

4. Các sở, ngành thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định pháp luật.

a) Chủ trì, chịu trách nhiệm trước pháp luật và Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả giải quyết TTHC. Phải có trách nhiệm trả lời, giải quyết khi có khiếu nại của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

b) Chủ động phối hợp đồng bộ, chặt chẽ với các sở, ngành có liên quan và Trung tâm để tư vấn, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC cho tổ chức, công dân và Doanh nghiệp được thuận lợi, thông suốt, hiệu quả.

5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thực hiện theo Điều 5, Nghị định số 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.

6. Tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết TTHC tại Trung tâm thực hiện theo các quy định tại khoản 2, khoản 3 điều 5 và Điều 6, Nghị định số 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, quy định về quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

Chương II
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC SỞ, NGÀNH,
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH
TRONG VIỆC PHỐI HỢP GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 4. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Trách nhiệm của sở, ngành; Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của người được cử đến làm việc có thời hạn tại Trung tâm thực hiện theo quy định của pháp luật, cụ thể:

a) Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện theo quy định tại Điều 8, Nghị định số 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.

b) Giám đốc (Người đứng đầu) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện theo quy định tại Điều 9, Nghị định số 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.

c) Các sở, ngành thực hiện theo quy định tại Điều 12, Nghị định số 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 về trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức.

d) Công chức, viên chức được cử đến làm việc có thời hạn tại Trung tâm thực hiện theo quy định tại Điều 11, Nghị định số 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 về tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Điều 5. Phối hợp trong việc quản lý, sử dụng công chức, viên chức của các sở, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Các sở, ngành, công chức, viên chức của sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm thực hiện theo quy định của pháp luật quy định tại điều 11, Điều 12, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ. Công chức, viên chức của sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm theo quyết định của UBND tỉnh thì phải trực làm việc tại Trung tâm 8 giờ/ngày theo quy định của pháp luật và theo quy chế hoạt động của Trung tâm.

2. Trong một số trường hợp cụ thể

a) Trung tâm tạo điều kiện cho công chức, viên chức về cơ quan để thực hiện sinh hoạt Đảng, đoàn thể, sinh hoạt cơ quan, đi học tập, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ...với điều kiện: (1) Trước khi

công chức, viên chức rời khỏi Trung tâm để về cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ thì người có trách nhiệm quản lý công chức, viên chức của sở, ngành có văn bản trao đổi với lãnh đạo Trung tâm rõ về nội dung công việc cần trung tập công chức, viên chức về cơ quan và rõ thời gian cụ thể; (2) Sở, ngành có trách nhiệm cử công chức, viên chức dự phòng đến ngay Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ, thay thế công chức, viên chức chính thức trong thời gian về cơ quan thực hiện nhiệm vụ đột xuất, hội, họp, sinh hoạt, đi học, ốm đau, thai sản, con ốm...theo quy định được nghỉ; (3) Được sự nhất trí của lãnh đạo Trung tâm công chức, viên chức mới được phép về cơ quan thực hiện nhiệm vụ (trừ những trường hợp đặc biệt).

b) Trong giờ làm việc hành ngày, các sở, ngành không tự ý cử công chức, viên chức đang làm việc trực tiếp tại trung tâm đi làm nhiệm vụ khác, khi chưa có văn bản thỏa thuận với Lãnh đạo Trung tâm và được lãnh đạo Trung tâm đồng ý (kể cả trường hợp cử công chức, viên chức dự phòng đến Trung tâm làm việc thay thế). Những trường hợp sở, ngành tự yêu cầu công chức, viên chức của mình rời khỏi Trung tâm, lãnh đạo Trung tâm sẽ báo cáo cơ quan có thẩm quyền và coi như công chức, viên chức đó vi phạm kỷ luật lao động. Đồng thời sở, ngành chịu trách nhiệm và phải báo cáo giải trình với cơ quan có thẩm quyền khi công chức, viên chức của mình vi phạm kỷ luật lao động.

c) Trường hợp công chức, viên chức được cử làm việc tại Trung tâm vi phạm kỷ luật lao động quá 02 lần/1 năm, Trung tâm sẽ thông báo bằng văn bản về cơ quan chủ quản để phối hợp giải quyết, đồng thời làm căn cứ nhận xét, đánh giá, xếp loại công chức hàng năm.

Điều 6. Phối hợp trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC

1. Trách nhiệm của Sở, Ngành

a) Chủ trì, phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 3 cấp (Tỉnh, huyện, xã) thuộc lĩnh vực do sở, ngành mình quản lý trên cơ sở áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước. Kịp thời rà soát, điều chỉnh quy trình nội bộ khi có sự thay đổi về TTHC.

b) Nghiêm cấm các sở, ngành tự ý tiếp nhận không qua Trung tâm đối với các TTHC thuộc danh mục TTHC đã được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quyết định phê duyệt tiếp nhận thực hiện Trung tâm.

c) Trường hợp phải phối hợp giải quyết TTHC giữa các sở, ngành thì Sở, ngành chủ trì giải quyết TTHC xin ý kiến bằng văn bản đối với các sở, ngành liên quan. Các sở, ngành được hỏi ý kiến cần chủ động phối hợp với sở, ngành

chủ trì xem xét theo thẩm quyền và có văn bản trả lời đúng thời gian quy định, để sở ngành chủ trì kịp thời xem xét giải quyết theo quy định.

d) Chỉ đạo công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị mình đã cử làm việc tại Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh nghiêm chỉnh chấp hành quy định tại khoản 2 Điều 11 - Nghị định số 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.

đ) Trường hợp Trung tâm thông báo cho sở, ngành có hồ sơ TTHC yêu cầu phải giải quyết trong ngày thì sở, ngành cử ngay công chức, viên chức đến Trung tâm để nhận hồ sơ TTHC về giải quyết kịp thời.

e) Trường hợp hồ sơ, TTHC đã được cá nhân, tổ chức gửi qua đường Bưu điện đến sở, ngành thì trong thời gian sớm nhất sở, ngành có trách nhiệm chuyển, bàn giao hồ sơ TTHC đến Trung tâm để thực hiện tiếp nhận, xử lý đúng theo quy định.

g) Trong một số trường hợp, sở, ngành ủy quyền cho Trung tâm tiếp nhận TTHC thì phải có văn bản ủy quyền, đồng thời, khi Trung tâm có yêu cầu sở, ngành hỗ trợ thì sở, ngành cử ngay công chức, viên chức có chuyên môn có liên quan đến Trung tâm để hỗ trợ việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC (ủy quyền) theo quy định;

h) Đối với các hồ sơ TTHC có yêu cầu liên thông thuộc trách nhiệm chủ trì của sở, ngành nào, thì kết quả giải quyết cuối cùng sẽ trả tại Bộ phận một cửa của sở, ngành đó tại Trung tâm. Trường hợp TTHC thuộc thẩm quyền Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh hoặc UBND tỉnh, Bộ phận một cửa của Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm chuyển kết quả giải quyết cho bộ phận tiếp nhận một cửa của cơ quan chủ trì để trả cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm theo quy định;

i) Công chức, viên chức của các Sở, Ban, Ngành được cử làm việc tại Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh 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 Phục vụ HCC và qua dịch vụ Bưu chính) vào các thời điểm 11h00 và 17h00 các ngày làm việc trong tuần.

k) Cuối giờ làm việc buổi sáng (11h00) và cuối giờ làm việc buổi chiều (17h00) các ngày làm việc trong tuần, sở, ngành cử công chức làm việc tại sở, ngành đến Trung tâm để nhận hồ sơ giải quyết TTHC, đồng thời bàn giao kết quả giải quyết hồ sơ TTHC vào các thời điểm. Các sở, ngành không được cử công chức, viên chức đang làm việc tại Trung tâm mang hồ sơ, TTHC về sở, ngành trong giờ làm việc vì phải trực để làm việc với khách hàng 8h/8h hàng ngày.

1) Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm xây dựng quy trình điện tử đối với danh mục quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt. Thường xuyên phối hợp với các sở, ban, ngành chỉnh sửa kịp thời quy trình nội bộ, quy trình điện tử khi TTHC có sự thay đổi.

2. Trách nhiệm của Trung tâm

a) Phối hợp với các sở, ban, ngành xem xét, cho ý kiến về quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của các sở, ngành được phê duyệt tiếp nhận giải quyết tại 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, ngành được công bố trong Danh mục tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm theo quy định).

b) Phối hợp với các sở, ngành có liên quan, Sở Thông tin và truyền thông thực hiện việc niêm yết công khai danh mục, TTHC, quy trình giải quyết TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt lên Cổng thông tin điện tử Hành chính công (hcc.sonla.gov.vn) và niêm yết công khai tại Trung tâm theo quy định.

c) Trường hợp hồ sơ, TTHC được gửi đến Trung tâm qua đường Bưu điện thì Trung tâm có trách nhiệm chuyển giao kịp thời cho bộ phận tiếp nhận để thực hiện đúng trình tự tiếp nhận theo quy định (*nhập dữ liệu vào phần mềm*).

d) Tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC từ các sở, ngành chuyển đến để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Phân loại hồ sơ TTHC để trả cho tổ chức, cá nhân (trả qua dịch vụ Bưu chính công ích theo nhu cầu của khách hàng). Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết TTHC theo Phiếu hẹn trả kết quả thì lưu giữ kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân.

đ) Trường hợp tiếp nhận hồ sơ TTHC phải giải quyết, trả kết quả ngay trong ngày, Trung tâm khẩn trương thông báo ngay cho các sở, ngành để các sở, ngành cử công chức đến nhận hồ sơ về giải quyết theo quy định.

e) Công chức, viên chức các sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm, hàng ngày cuối giờ làm việc buổi sáng (trước 11h), cuối giờ làm việc buổi chiều (trước 17h) có trách nhiệm sắp xếp, chuẩn bị hồ sơ, TTHC để bàn giao cho công chức các sở, ngành đến Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả vào các thời điểm 11h00 và 17h00 các ngày làm việc trong tuần.

Điều 7. Phối hợp trong giải quyết TTHC

1. Đối với các sở, ngành

a) Thực hiện đầy đủ và đúng trách nhiệm của sở, ban, ngành mình được quy định tại Điều 12, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ;

b) Thực hiện giải quyết các hồ sơ TTHC theo đúng quy trình nội bộ, quy trình điện tử đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt, ban hành. Trong quá trình giải quyết hồ sơ thực hiện đầy đủ việc cập nhật thông tin, tiến độ xử lý hồ sơ, đảm bảo đầy đủ dữ liệu khi lưu hồ sơ điện tử. Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong quá trình xử lý hồ sơ, nhằm đảm bảo nguyên tắc quản lý, giám sát, đôn đốc, xử lý hiệu quả các hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận.

c) Đối với hồ sơ trong quá trình thẩm tra, xác minh nhưng chưa đủ điều kiện giải quyết và cần bổ sung, hoặc chỉnh sửa hồ sơ, các sở, ngành phải thông báo bằng văn bản (theo mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung trong hồ sơ TTHC cho Trung tâm biết, để hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ. Trong trường hợp này, thời gian giải quyết hồ sơ tiếp tục được tính từ thời điểm nhận đủ hồ sơ bổ sung hợp lệ.

c) Đối với các hồ sơ sau khi tiếp nhận, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết thì các sở, ngành trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân biết, nêu rõ lý do từ chối, không giải quyết hồ sơ và gửi Trung tâm 01 bản để tổng hợp, theo dõi; thời hạn thông báo thực hiện ngay sau khi có kết quả thẩm định tại sở, ngành.

d) Đối với hồ sơ, TTHC trong quá trình tiếp nhận, giải quyết mà xảy ra quá thời hạn quy định, 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, thời gian lùi ngày hẹn trả kết quả không quá $\frac{1}{2}$ (một phần hai) thời gian quy định giải quyết TTHC đó; 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 theo đúng quy định của pháp luật. Các sở, 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.

đ) Các sở, ngành có thủ tục hành chính liên thông ngang (cùng cấp) phải thực hiện theo quy định tại Điều 19, 20 nghị định 61/2018/NĐ-CP cần chủ động bàn, thống nhất việc xây dựng quy trình nội bộ đảm bảo quỹ thời gian giải quyết của mỗi đơn vị được phân chia hợp lý trên tổng thời gian giải quyết TTHC mà pháp luật đã quy định. Việc liên thông cần quy định rõ trách nhiệm, rõ nội dung công việc, rõ thời gian, rõ kết quả của từng cơ quan trong mối quan hệ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, tránh tình trạng phải ngừng giải quyết hồ sơ do chờ bổ sung hồ sơ, tránh làm ảnh hưởng đến thời gian giải quyết TTHC.

e) Nghiêm túc xử lý các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định TTHC. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi xảy ra tình trạng chậm, muộn trong giải quyết TTHC.

2. Trách nhiệm của Trung tâm

a) Theo dõi, giám sát, đôn đốc các Sở, Ban, Ngành trong việc thực hiện giải quyết TTHC đúng quy trình nội bộ, quy trình điện tử và thời gian quy định; phối hợp với các sở, ban, ngành 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) thông qua hoạt động giám sát quy trình xử lý hồ sơ trên hệ thống phần mềm dichvucong.gov.vn; motcua.sonla.gov.vn và các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

b) Định kỳ hàng tháng, hàng quý, đột xuất 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.

c) Phối hợp với các sở, ngành xử lý những phản ánh, kiến nghị đối với cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công. Định kỳ 3 tháng hoặc đột xuất làm việc với lãnh đạo các sở, ngành để trao đổi về tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ, TTHC của cán bộ, công chức, viên chức, các phòng ban chuyên môn có liên quan của sở, ngành trong việc thực hiện quy chế phối hợp, cũng như tinh thần thái độ làm việc, việc chấp hành kỷ luật lao động lao động, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức của sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm.

3. Trách nhiệm của công chức, viên chức được cử làm việc tại Trung tâm

a) Thực hiện nghiêm chỉnh việc tiếp nhận hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo các quy định tại khoản 2, Điều 11, Điều 15, Điều 17, Điều 18. Đồng thời, thực hiện thí điểm việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả theo nguyên tắc 4 tại chỗ (nếu có) được quy định tại Điều 19, Điều 20, khi Chủ tịch UBND tỉnh, hoặc lãnh đạo sở, ngành quyết định thực hiện thí điểm đối với một số TTHC đơn giản, dễ thực hiện.

b) Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy, quy chế hoạt động của Trung tâm. Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm xử lý kịp thời những phát sinh trong quá trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 8. Phối hợp trong rà soát TTHC và các quy định về TTHC

1. Trách nhiệm của sở, ngành

a) Chủ trì việc rà soát TTHC, quy định của pháp luật về TTHC thuộc thẩm quyền của sở, ngành mình để kịp thời đề xuất cơ quan có thẩm quyền thẩm định, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định chuẩn hóa quy trình giải quyết TTHC.

b) 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 sở, ngành, 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, ngành tại Trung tâm.

2. Trách nhiệm của Trung tâm

a) Trung tâm phối hợp với các sở, ngành thường xuyên rà soát TTHC, đề nghị Chỉ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ngành cập nhật kịp thời các quy định mới, các nội dung TTHC được điều chỉnh, bổ sung trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh (dichvucong.sonla.gov.vn) và Cổng thông tin điện tử Hành chính công (hcc.sonla.gov.vn). Chủ động phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông chỉnh sửa, cập nhật, bổ sung, hoàn thiện quy trình nội bộ, quy trình điện tử đảm bảo nguyên tắc kịp thời, công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC. Đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp đơn giản hóa các TTHC. Phối hợp với các sở, ngành thống nhất hoặc đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh các giải pháp, giải quyết các TTHC đặc thù.

b) Thường xuyên trao đổi với các sở, ngành về quy trình 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).

Điều 9. Phối hợp trong việc thu phí, lệ phí

UBND tỉnh quy định cụ thể điểm 9, Điều 12, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, như sau:

a) Công chức, viên chức của sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm thông báo công khai mức phí, lệ phí đối với các TTHC có thu phí và lệ phí để tổ chức, cá nhân, Doanh nghiệp biết và phối hợp thực hiện. Khi công chức, viên chức của sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm thực hiện tiếp nhận hồ sơ, TTHC và thu phí, lệ phí (nếu có) của tổ chức, cá nhân, Doanh nghiệp và nộp vào ngân sách Nhà nước theo quy định. Công chức, viên chức của sở, ngành chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về thu phí, quản lý phí, lệ phí theo đúng quy định hiện hành của nhà nước.

b) Các sở, ngành có TTHC theo quy định của pháp luật có thu phí, lệ phí thì tùy vào điều kiện thực tế, có thể bố trí két bạc tại Trung tâm để lưu giữ tiền phí, lệ phí, hoặc cử nhân viên thủ quỹ đến Trung tâm thu phí trực tiếp và chịu trách nhiệm trước pháp luật về các khoản thu phí và lệ phí theo quy định.

Điều 10. Vận hành, sử dụng, khai thác phần mềm một cửa điện tử

1. Trách nhiệm của các sở, ngành

a) Thực hiện việc giải quyết TTHC trên phần mềm theo đúng quy trình nội bộ, quy trình điện tử đã được phê duyệt, cập nhật đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến quá trình giải quyết thủ tục hành chính trong tiến độ xử lý hồ sơ theo từng mục tương ứng.

b) Bố trí trang thiết bị công nghệ thông tin đảm bảo tương thích với phần mềm một cửa điện tử tại Trung tâm.

c) Trường hợp 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 biết để phối hợp giải quyết.

d) Kịp thời thông báo cho Sở Thông tin Truyền thông điều chỉnh tài khoản đăng nhập phần mềm khi có sự thay đổi về công tác cán bộ.

đ) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc cài đặt, sử dụng phần mềm theo ngành dọc tại Trung tâm.

2. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì phối hợp với Trung tâm và các sở, ngành đảm bảo quản lý, sử dụng, vận hành phần mềm thông suốt, an toàn, hiệu quả. Việc cập nhật các TTHC, quy trình điện tử vào phần mềm cần kịp thời, chính xác; nâng cấp phần mềm đảm bảo hoạt động ổn định, đáp ứng các tiêu chí trong giải quyết thủ tục hành chính cũng như lưu trữ dữ liệu về hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định;

b) Chịu trách nhiệm xử lý, khắc phục các sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng, vận hành phần mềm một cửa điện tử.

3. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ HCC

a) Phối hợp với Sở Thông tin Truyền thông và các sở, ngành đảm bảo việc vận hành, khai thác, sử dụng các hệ thống thông tin hỗ trợ giải quyết TTHC (dichvucong.sonla.gov.vn; hcc.sonla.gov.vn; motcua.sonla.gov.vn...) thông suốt, đảm bảo đáp ứng các tiêu chí đánh giá, hoạt động hiệu quả.

b) Phối hợp với Sở Thông tin Truyền thông và các sở, ngành để kịp thời điều chỉnh, bổ sung các TTHC được công bố mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ...nhằm đăng tải kịp thời trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh (dichvucong.sonla.gov.vn) và Cổng thông tin điện tử Hành chính công (hcc.sonla.gov.vn). Đồng thời điều chỉnh quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với những TTHC đã chỉnh sửa...

c) Phối hợp với Sở Thông tin Truyền thông và các sở, ngành để giải quyết những 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.

Điều 11. Thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một liên thông tại Trung tâm

1. Trách nhiệm của Trung tâm

a) Căn cứ các quy định tại Chương III, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, tổ chức thực hiện việc thu thập ý kiến đánh giá việc giải quyết TTHC bằng hình thức Phiếu mẫu giấy, Phiếu đánh giá dạng điện tử trên hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Trên cơ sở các tiêu chí đánh giá việc giải quyết TTHC được ban hành thông qua 9 chỉ số đánh giá tiến hành đánh giá trên từng hồ sơ giải quyết TTHC được tiếp nhận, xử lý tại Trung tâm. Tổng hợp kết quả tự đánh giá từ các sở, ngành, phân loại kết quả chấm điểm theo từng quý báo cáo Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp.

c) Đối chiếu với kết quả tự đánh giá việc giải quyết TTHC của các sở, ngành. Phối hợp cùng làm rõ nếu có kiến nghị về kết quả chấm điểm.

2. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành.

Tự đánh giá việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của cơ quan mình trên cơ sở quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 30 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Điều 14 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và các tiêu chí quy định trong Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và các văn bản chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, văn bản hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh.

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh phối hợp với các sở, ngành tổ chức thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ngành có trách nhiệm phối hợp với Giám đốc Trung tâm thực hiện các nội dung quy định trong Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh trong việc phối hợp giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

3. Các tổ chức, cá nhân liên quan trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm phối hợp thực hiện đúng quy trình, thời gian giải quyết TTHC và các quy định pháp luật hiện hành.

4. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh các sở, ngành báo cáo UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để kịp thời điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH THƯỜNG TRỰC**



Trang Thị Xuân