

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Bình.**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI BÌNH

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 Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định tại 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 Quyết định số 03/2017/QĐ-UBND ngày 15 tháng 02 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình;

Căn cứ Quyết định số 2002/QĐ-UBND ngày 23/7/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc đổi tên và tổ chức lại Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 42/TTr-VPUB ngày 25/9/2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Bình.

Điều 2. Giao Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 2579/QĐ-UBND ngày 29/10/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh.

Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban

nhân dân 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. / .^{Tuỳ}

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCTUBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP;
- Lưu: VT, NC. /

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**



Đặng Hồng Thăng

QUY CHẾ

Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Bình

(Ban hành kèm theo Quyết định số 135/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về vị trí, chức năng, chế độ làm việc, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Bình (sau đây gọi tắt là Trung tâm), quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm; quyền lợi, trách nhiệm các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm;

2. Đối tượng áp dụng:

a) Trung tâm, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm;

b) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh Thái Bình có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết TTHC tại Trung tâm (sau đây gọi chung là các sở, ban, ngành).

c) Các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC tại Trung tâm (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 2. Vị trí, chức năng

1. Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh, chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và quản lý về tổ chức, nhân sự, hành chính của Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Trung tâm là đầu mối tập trung để thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), theo dõi, giám sát, đôn đốc, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức và cá nhân.

3. Trung tâm có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Trụ sở đặt tại tầng 1, Nhà triển lãm thông tin tỉnh, phường Lê Hồng Phong, thành phố Thái Bình, tỉnh Thái Bình.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Thủ tục hành chính* là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. *Trình tự thực hiện* là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện TTHC trong giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

3. *Hồ sơ* là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện TTHC cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC trước khi cơ quan thực hiện TTHC giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

4. *Hồ sơ hợp lệ* là hồ sơ có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật; các giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền cấp không được tẩy xóa hoặc giả mạo.

5. *Hồ sơ không hợp lệ* là hồ sơ không có đủ giấy tờ hợp pháp, hoặc đủ nhưng nội dung không được khai đúng, khai đủ theo quy định của pháp luật và quy định về lệ phí (nếu có); có giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền cấp bị tẩy xóa hoặc giả mạo.

6. *Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết* là hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm.

7. *Hệ thống thông tin một cửa điện tử*: Hệ thống thông tin do Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình thống nhất sử dụng để cập nhật, quản lý, theo dõi tiến độ, thống kê, tổng hợp kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

8. *Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh* là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các Bộ, ngành và của tỉnh.

9. *Hồ sơ hành chính điện tử* là hồ sơ được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.

10. *Ngày làm việc*: Ngày làm việc là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc làm việc

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện tại Trung tâm cho tổ chức, cá nhân được quản lý tập trung, thống nhất theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC trong danh mục TTHC đã quy định thực hiện tại Trung tâm chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Trung tâm để được giải quyết các TTHC; các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ TTHC tại cơ quan mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

3. Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật; đảm bảo công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ cán bộ, công chức, viên chức phải có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

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

6. Các giao dịch giữa Trung tâm và các cơ quan có thẩm quyền với tổ chức, cá nhân phải thực hiện thông qua Trung tâm và phải được thể hiện bằng văn bản giấy hoặc văn bản điện tử theo quy định. Các trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối giải quyết hoặc xin gia hạn do giải quyết hồ sơ chậm trễ phải thực hiện trách nhiệm giải trình, nêu rõ lý do theo quy định của pháp luật.

7. Cán bộ, công chức, viên chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng và đề bạt theo quy định.

Điều 5. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành công việc hằng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Các cán bộ, công chức, viên chức được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, công chức được giao nhiệm vụ phải chuẩn bị hồ sơ bao gồm từ việc xử lý văn bản đến soạn thảo, trình và ký văn bản theo quy định tại Quy chế làm việc của Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh, chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh và lãnh đạo Trung tâm về những nội dung và thể thức văn bản đã trình ký; Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định đối với nội dung, thể thức và kiểm soát lỗi chính tả của dự thảo văn bản, đối với văn bản trình lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh ký.

4. Các chuyên viên, nhân viên hành chính, văn thư, có trách nhiệm thực hiện việc đánh máy, in sao, đóng dấu, phát hành văn bản và công tác quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu liên quan theo Quy chế làm việc của Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh và chịu trách nhiệm về những công việc của mình.

5. Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm (trừ cán bộ lãnh đạo Sở, lãnh đạo cấp phòng cử đến để phê duyệt, giải quyết TTHC theo phương án “5 tại chỗ”) phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Khoản 2 Điều 6; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Giám đốc đơn vị trực tiếp quản lý phân công người khác trực thay và phải thông báo cho lãnh đạo Trung tâm để theo dõi, quản lý; chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Giám đốc Trung tâm trong thời gian làm việc tại Trung tâm; đồng thời chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan mình về chuyên môn, nghiệp vụ.

6. Trong giờ làm việc hành chính các cán bộ, công chức, viên chức thuộc Trung tâm phải mặc đồng phục (trừ cán bộ, công chức, viên chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục của ngành theo quy định), đeo thẻ công chức để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở, không được gây phiền hà, sách nhiễu.

7. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm phù hợp, không được để ảnh hưởng đến giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân và các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan trong giờ hành chính.

Điều 6. Thời gian làm việc

1. Trung tâm làm việc vào tất cả các ngày trong tuần, từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ ngày nghỉ, lễ theo quy định).

2. Thời gian làm việc:

- Thời gian làm việc mùa hè:

+ Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

- Thời gian làm việc mùa đông:

+ Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

Chương II

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

Điều 7. Nhiệm vụ của Trung tâm

1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

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

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

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

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

6. Bố trí trang thiết bị tại Trung tâm theo quy định 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, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

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

Điều 8. Quyền hạn của Trung tâm

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

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

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

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

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

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

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc

1. Giám đốc Trung tâm:

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

b) Ký các loại văn bản liên quan hoạt động của Trung tâm theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản nêu trên. Ký duyệt chứng từ chuyển trả tiền thu phí, lệ phí cho các cơ quan chức năng chủ trì giải quyết TTHC theo quy định hiện hành của nhà nước.

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

d) Chủ trì việc họp, giao ban công việc của Trung tâm theo Quy chế này và Quy chế làm việc của Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Trung tâm 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 TTHC;

đ) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và các công việc tại Trung tâm, đề xuất biện pháp giải quyết.

e) Đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh các biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính tại tỉnh để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

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

h) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít TTHC phát sinh, hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

i) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại trụ sở của Trung tâm;

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

2. Phó Giám đốc Trung tâm:

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

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

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

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

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

1. Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do Giám đốc Trung tâm phân công. Thực hiện nhiệm vụ lễ tân, hướng dẫn, văn thư, lưu trữ; quản lý hành chính, quản trị mạng, quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ các cơ quan chức năng, tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm; thực hiện công tác thông tin, báo cáo tổng hợp theo quy định.

2. Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo Trung tâm, lãnh đạo Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện nhiệm vụ được giao. Chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành.

3. Trong quá trình giải quyết công việc được giao, nếu có vướng mắc, phát sinh thì kịp thời báo cáo lãnh đạo Trung tâm và lãnh đạo Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, giải quyết theo quy định.

4. Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ; được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC:

1. Đối với cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm:

a) Tiếp nhận hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của một số cơ quan được Ủy ban nhân dân tỉnh cho phép không cử công chức ra làm việc tại Trung tâm; chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Phối hợp với cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền và Bộ phận giám sát và giải quyết khiếu nại của Trung tâm theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết các TTHC tại Trung tâm theo đúng quy định;

c) Trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc trả kết quả theo đúng quy định;

d) Thu phí, lệ phí (nếu có), định kỳ chuyển trả phí cho các cơ quan giải quyết TTHC theo quy định;

đ) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đánh giá việc giải quyết các TTHC tại Trung tâm;

e) Tổng hợp, thống kê, báo cáo số liệu tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm; kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân.

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

h) Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ; được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

2. Đối với cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Trung tâm

a) Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt hồ sơ theo quy định. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác đảm bảo tổ chức, cá nhân dễ hiểu, dễ thực hiện, nếu phải sửa đổi bổ sung thì không quá 1 lần;

b) Tiếp nhận lại kết quả giải quyết hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận trả kết quả tập trung tại Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân;

c) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm phân công theo thẩm quyền.

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị và lãnh đạo Trung tâm về các nhiệm vụ được giao.

đ) Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ; được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

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

1. Giám sát về thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức và việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, trả kết quả giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

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

3. Theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC của các cơ quan có thẩm quyền theo đúng quy trình và thời gian quy định. Chủ động trao đổi với các cơ quan có thẩm quyền trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo dỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC.

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

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

6. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm phân công theo thẩm quyền.

7. Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ. Được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

8. Tham mưu và đề xuất các giải pháp, quy trình, cách thức triển khai thực hiện công việc tại Trung tâm; đảm bảo hoạt động của Trung tâm nhịp nhàng, ổn định và hiệu quả.

Chương III

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

Điều 13. Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Trung tâm

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

2. Danh mục các TTHC thực hiện tại Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định phù hợp với điều kiện thực tế theo từng giai đoạn; được công bố, công khai trong Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thái Bình và niêm yết công khai tại Trung tâm.

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

1. Công chức, viên chức tại Trung tâm thực hiện việc hướng dẫn các nội dung sau:

- a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC;
- b) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC;

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

d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật. Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, các quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh công khai thực hiện tại Trung tâm.

2. Cách thức hướng dẫn tổ chức, cá nhân:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm;

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

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

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

đ) Qua các bộ hồ sơ điển mẫu, hoặc bằng các cách thức khác.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Trung tâm.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh; hoặc các thành phần hồ sơ trong hồ sơ TTHC chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền, thì cán bộ tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác; việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần duy nhất (trừ các yêu cầu khác của tổ chức, cá nhân).

Điều 15. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm, thông qua các cách thức sau:

1. Trực tiếp tại Trung tâm.

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

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

Điều 16. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích (thời hạn nhận được xác định theo dấu ngày đến của đơn vị bưu chính) hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật: Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ; cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống phần mềm một cửa điện tử của tỉnh theo quy định.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ

sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do vào Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ TTHC;

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

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

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

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh;

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ ngay trên hệ thống để tiếp nhận theo quy trình quy định.

3. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ, được ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Hệ thống phần mềm một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

4. Trường hợp TTHC có quy định phải giải quyết ngay trong ngày: Nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống phần mềm một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết TTHC thì thực hiện việc trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 19 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống phần mềm một cửa điện tử.

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

1. Đối với hồ sơ được nộp trực tiếp tại Trung tâm:

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ thành 02 bản có xác nhận của lãnh đạo Trung tâm (01 bản lưu tại Trung tâm, 01 bản chuyển cùng hồ sơ).

b) Các sở, ban, ngành cử cán bộ đến Trung tâm nhận hồ sơ từ cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hoặc hồ sơ được chuyển qua môi trường mạng từ Trung tâm về cơ quan giải quyết.

c) Việc luân chuyển hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm được thực hiện 02 lần/ ngày vào lúc 10h00' và 15h30'. Trường hợp phát sinh hồ sơ sau thời điểm luân chuyển và bàn giao hồ sơ thì các bộ phận có liên quan thực hiện bàn giao hồ sơ luân chuyển trong kỳ luân chuyển tiếp theo.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh:

Dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân được tự động chuyển trên Cổng dịch vụ công trực tuyến đến các đơn vị có liên quan để thực hiện giải quyết TTHC theo quy trình đã được phê duyệt.

Điều 18. Giải quyết TTHC

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

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan thì cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống phần mềm mạng văn phòng; chuyển kết quả giải quyết TTHC đến Trung tâm để trả theo quy định.

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

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống phần mềm mạng văn phòng;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống phần mềm mạng văn phòng và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống phần mềm mạng văn phòng hoặc thông báo các nội dung trên cho Trung tâm để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày Trung tâm chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết còn lại được tính tiếp từ sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Trung tâm trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền, gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải

được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống phần mềm mạng văn phòng.

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

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

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

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

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

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

a) Trung tâm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên Hệ thống phần mềm mạng văn phòng cho cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ hành chính điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

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

8. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1,2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để

gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống phần mềm một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải gửi Thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả để Trung tâm thông báo cho các tổ chức, cá nhân có liên quan biết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Trung tâm thực hiện việc điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống phần mềm một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 19. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

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

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

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

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

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

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

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

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí

phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định tại Quyết định số 45/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ.

Điều 21. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp tại bộ phận thu phí, lệ phí do Trung tâm bố trí trong trụ sở Trung tâm.

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

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống phần mềm một cửa điện tử (nếu có).

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

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

Điều 22. Đánh giá việc giải quyết TTHC

Trung tâm có trách nhiệm xây dựng tiêu chí để đánh giá nội bộ về tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết TTHC, có thể khảo sát độc lập tổ chức, cá nhân về việc giải quyết TTHC theo đợt hoặc định kỳ hàng năm. Nội dung đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

Chương IV

PHỐI HỢP THỰC HIỆN TIẾP NHẬN, THẨM ĐỊNH, PHÊ DUYỆT, ĐÓNG DẤU VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH

Điều 23. Những quy định chung đối với việc thực hiện tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

1. Quy định tại Chương này áp dụng đối với các thủ tục hành chính được thực hiện theo phương án “5 tại chỗ” (bao gồm: tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả giải quyết TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

tính theo Danh mục do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định phù hợp với điều kiện thực tế theo từng giai đoạn; được công bố, công khai trong Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thái Bình và niêm yết công khai tại Trung tâm.

2. Các thủ tục hành chính thực hiện theo phương án “5 tại chỗ” được xây dựng quy trình đảm bảo yêu cầu thể hiện chi tiết từng bước thực hiện giải quyết TTHC về nội dung công việc, người thụ lý, thời gian thụ lý và kết quả giải quyết; được tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tại Trung tâm; không luân chuyển hồ sơ về phòng, ban chuyên môn hoặc bộ phận khác để thẩm định. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo dõi, tổng hợp và tập trung đầu mối trả cho tổ chức, cá nhân.

Đối với hồ sơ TTHC thực hiện theo phương án “5 tại chỗ”, ngoài những quy định thực hiện tại Chương III Quy chế này, việc thẩm định, phê duyệt và đóng dấu, phát hành các văn bản liên quan đến việc giải quyết các TTHC được thực hiện tại Trung tâm.

Không áp dụng quy định về chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết tại Điều 17 Quy chế này với các TTHC thực hiện theo phương án “5 tại chỗ”.

3. Các sở, ban, ngành có liên quan thực hiện việc ủy quyền cho cán bộ làm việc tại Trung tâm thẩm định, ký phê duyệt TTHC theo danh mục cụ thể (trừ các TTHC không thể ủy quyền).

Đối với các TTHC không thể ủy quyền, bố trí lãnh đạo cấp sở, ban, ngành, lãnh đạo cấp phòng được phân công giải quyết TTHC đến phê duyệt kết quả ngay tại Trung tâm hoặc áp dụng chữ ký số điện tử để phê duyệt, in ấn, phát hành kết quả TTHC ngay tại Trung tâm vào thời gian phù hợp trong các ngày làm việc.

4. Các sở, ban, ngành có liên quan thực hiện đăng ký thêm con dấu (*gồm cả các đơn vị thuộc sở, ban, ngành*) để thực hiện đóng dấu trực tiếp ngay tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh đối với các kết quả sau khi ký phê duyệt.

Điều 24. Đăng ký, quản lý con dấu thứ hai của các sở, ban, ngành trong việc thực hiện giải quyết TTHC theo phương án “5 tại chỗ” tại Trung tâm

1. Đăng ký con dấu thứ hai của các sở, ban, ngành phục vụ cho việc giải quyết TTHC theo phương án “5 tại chỗ” tại Trung tâm:

a) Các sở, ban, ngành (*gồm cả các đơn vị thuộc sở, ban, ngành*) đăng ký một con dấu ướn được quản lý và sử dụng tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh để phục vụ cho việc giải quyết các TTHC theo phương án “5 tại chỗ”; Mẫu, hình thức, kính cỡ, nội dung con dấu theo quy định hiện hành của pháp luật và do cơ quan có thẩm quyền cấp theo quy định.

b) Trường hợp sở, ban, ngành có chức năng cấp văn bằng, chứng chỉ và giấy tờ có dán ảnh thì đăng ký thêm 01 con dấu nổi, dấu thu nhỏ, dấu xi, việc quản lý và sử dụng các con dấu trên cũng thực hiện theo Quy chế này.

2. Quản lý con dấu thứ hai của các sở, ban, ngành phục vụ cho việc giải quyết TTHC theo phương án “5 tại chỗ” tại Trung tâm:

a) Con dấu ướt hoặc dấu nổi, dấu thu nhỏ, dấu xi thứ hai của các sở, ban, ngành được quản lý chặt chẽ tại Trụ sở của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; việc mang con dấu thứ hai ra ngoài trụ sở Trung tâm chỉ được thực hiện khi Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và thủ trưởng các sở, ban, ngành trao đổi thống nhất đồng ý cho phép.

b) Con dấu thứ hai phải được giao cho nhân viên văn thư chuyên trách của Trung tâm quản lý và thực hiện đóng dấu tại Trung tâm. Nhân viên văn thư được giao sử dụng và bảo quản con dấu chịu trách nhiệm trước lãnh đạo đơn vị việc quản lý và sử dụng con dấu, có trách nhiệm thực hiện những quy định sau:

- Con dấu phải được bảo quản tại vị trí làm việc của nhân viên văn thư. Trường hợp cần đưa con dấu ra khỏi cơ quan phải được sự đồng ý của Giám đốc Trung tâm và thủ trưởng sở, ban, ngành có liên quan và phải chịu trách nhiệm về việc bảo quản, sử dụng con dấu. Con dấu phải được bảo quản an toàn trong giờ cũng như ngoài giờ làm việc.

- Không giao con dấu cho người khác khi chưa được phép bằng văn bản của người có thẩm quyền. Trường hợp nhân viên văn thư được phân công quản lý và sử dụng con dấu nghỉ phép, đi học; cần báo cáo với Giám đốc Trung tâm phân công cán bộ khác tạm thời quản lý và sử dụng con dấu trong thời gian nghỉ phép, đi học (phân công bằng văn bản và ký giao nhận con dấu).

- Không được đóng dấu khống chỉ.

- Khi nét dấu bị mòn hoặc biến dạng, nhân viên văn thư phải báo cáo Giám đốc Trung tâm để trao đổi với thủ trưởng các sở, ban, ngành liên quan làm thủ tục đổi con dấu. Trường hợp con dấu bị mất, Giám đốc Trung tâm phải trao đổi với thủ trưởng các sở, ban, ngành liên quan để giải quyết theo quy định.

c) Con dấu thứ hai chỉ được sử dụng:

- Đóng dấu vào các văn bản liên quan đến việc giải quyết TTHC (gồm các văn bản trả lời, thông báo bổ sung hồ sơ, xin lỗi công dân, giải trình...vv) và văn bản phê duyệt kết quả giải quyết đối với tất cả các thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý của các sở, ban, ngành đã được công bố thực hiện theo phương án “5 tại chỗ” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Đúng với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền được phép ký vào các văn bản, giấy tờ giải quyết thủ tục hành chính.

d) Quy định về con dấu tại Quy chế này không áp dụng đối với:

- Con dấu đang được quản lý và sử dụng tại Trụ sở của các sở, ban, ngành có liên quan.

- Các con dấu khác không đăng ký thêm để sử dụng tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.

Điều 25. Về giải quyết TTHC theo phương án “5 tại chỗ”

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC.

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan thì cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống phần mềm mạng văn phòng; chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận trả kết quả của Trung tâm để trả theo quy định.

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

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống phần mềm mạng văn phòng;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống phần mềm mạng văn phòng và lưu hồ sơ theo quy định.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống phần mềm mạng văn phòng hoặc thông báo các nội dung trên cho Trung tâm để theo dõi.

Trong quá trình thẩm tra, xác minh, trường hợp cần thiết phải sử dụng hồ sơ gốc để làm việc bên ngoài Trung tâm thì các đơn vị đăng ký với Trung tâm theo mẫu Phiếu đề nghị sử dụng hồ sơ gốc bên ngoài trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công có xác nhận của Giám đốc Trung tâm. Sau khi sử dụng xong hồ sơ gốc, các đơn vị có trách nhiệm bàn giao ngay lại cho Trung tâm để thống nhất quản lý.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết còn lại được tính tiếp từ sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ chủ trì, phối hợp với Trung tâm gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan để tổ chức họp lấy ý kiến tại Trung tâm.

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến tại cuộc họp được tổ chức tại Trung tâm. Ý kiến tham gia của các đơn vị được ghi trong Biên bản cuộc họp và lưu hồ sơ để giải quyết TTHC. Cơ quan, đơn vị nào không dự họp được thì phải có văn bản tham gia ý kiến gửi cho đơn vị chủ trì vào ngày làm việc tiếp theo ngày tổ chức cuộc họp. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho Giám đốc Trung tâm về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy cho cán bộ thụ lý hồ sơ của các cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết tại Trung tâm.

Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống phần mềm mạng văn phòng. Trường hợp cơ quan có thẩm quyền giải quyết không có cán bộ được bố trí làm việc tại Trung tâm thì cơ quan chủ trì scan hồ sơ và gửi file mềm hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo qua Hệ thống phần mềm mạng văn phòng để phối hợp giải quyết.

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

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

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

a) Trung tâm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên Hệ thống phần mềm mạng văn phòng cho cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ hành chính điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định; chuyển kết quả giải quyết cho Trung tâm để trả kết quả theo Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

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

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải gửi

Thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả để Trung tâm thông báo cho các tổ chức, cá nhân có liên quan biết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Trung tâm thực hiện việc điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống phần mềm một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 26. Quy định về đăng ký văn bản, lưu trữ văn bản phê duyệt thủ tục hành chính (văn bản đi)

1. Đăng ký văn bản

a) Số của văn bản

Văn bản phê duyệt thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành sử dụng con dấu thứ hai tại Trung tâm do cán bộ, công chức của các đơn vị được bố trí làm việc tại Trung tâm lấy số văn bản tại văn thư của các sở, ban, ngành theo thứ tự ban hành văn bản.

Số văn bản do Trung tâm ban hành do văn thư của Trung tâm thực hiện theo quy định hiện hành.

b) Ghi địa danh và ngày, tháng, năm ban hành văn bản

Việc ghi địa danh, ngày, tháng, năm ban hành văn bản được thực hiện theo quy định của pháp luật.

c) Lập sổ đăng ký văn bản đi

Văn thư Trung tâm lập sổ đăng ký văn bản đi sau khi cán bộ, công chức của các đơn vị được bố trí làm việc tại Trung tâm lấy số văn bản tại văn thư của các sở, ban, ngành và làm thủ tục phát hành theo quy định.

Việc lập sổ văn bản đi phê duyệt TTHC của các sở, ban, ngành do văn thư Trung tâm thực hiện và mỗi sở, ban, ngành lập một sổ riêng để thực hiện việc theo dõi trong quá trình phê duyệt TTHC.

2. Nhân bản

Văn bản phê duyệt thủ tục hành chính được nhân bản theo đúng số lượng được xác định ở phần Nơi nhận của văn bản và đúng thời gian quy định.

3. Lưu văn bản

Việc lưu văn bản đi được thực hiện như sau:

a) Mỗi văn bản đi phải lưu hai bản: Bản gốc lưu tại Văn thư Trung tâm và bản chính lưu trong hồ sơ theo dõi, giải quyết công việc TTHC.

b) Bản gốc lưu tại Văn thư Trung tâm phải được đóng dấu và sắp xếp theo thứ tự đăng ký riêng của từng sở, ban, ngành và thực hiện việc nộp lưu vào Lưu trữ cơ quan (tại các sở, ban, ngành) có TTHC theo quy định.

c) Văn thư Trung tâm có trách nhiệm lập sổ theo dõi và phục vụ kịp thời yêu cầu sử dụng bản lưu tại Văn thư theo quy định của pháp luật.

Điều 27. Quy định về đóng dấu

1. Dấu đóng phải rõ ràng, ngay ngắn, đúng chiều và dùng đúng mực dấu quy định.
2. Khi đóng dấu lên chữ ký thì dấu đóng phải trùm lên khoảng 1/3 chữ ký về phía bên trái.
3. Việc đóng dấu lên các phụ lục kèm theo văn bản chính do người ký văn bản quyết định và dấu được đóng lên trang đầu, trùm lên một phần tên cơ quan, tổ chức hoặc tên của phụ lục.
4. Không được đóng dấu trong các trường hợp sau: Đóng dấu vào giấy không có nội dung, đóng dấu trước khi ký, đóng dấu sẵn trên giấy trắng hoặc đóng dấu lên các văn bản có chữ ký của người không có thẩm quyền, đóng dấu vào các văn bản, giấy tờ ngoài phạm vi quy định tại Điểm c, Khoản 2, Điều 24 Quy chế này.
5. Nhân viên văn thư phải tự tay đóng dấu vào các văn bản của cơ quan, tổ chức.
6. Chỉ đóng dấu vào các văn bản khi các văn bản đúng hình thức, thể thức và có chữ ký của người có thẩm quyền
7. Việc đóng dấu giáp lai, đóng dấu nổi trên văn bản, tài liệu chuyên ngành được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Chương V

TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 28. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Quyền của tổ chức, cá nhân:
 - a) Được cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, nhận Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định.
 - b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong bộ TTHC do các Bộ, ngành Trung ương hoặc UBND tỉnh đã công bố.
 - c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của TTHC.
 - d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan.
 - đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.
2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân:
 - a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; khi nhận kết quả TTHC phải mang

theo Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả.

b) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC 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 TTHC.

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, mao 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 TTHC.

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa, 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 TTHC.

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 TTHC.

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

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

a) Cản trở quá trình giải quyết TTHC.

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người ủy quyền thực hiện TTHC.

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

Điều 29. Trách nhiệm, quyền lợi và những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm

1. Trách nhiệm:

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

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

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

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

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

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

2. Quyền lợi:

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

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

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

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

3. Những hành vi cán bộ, công chức, viên chức không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm

Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông 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 TTHC.

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ; nhận, trả kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC.

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 TTHC 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 TTHC.

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.

Điều 30. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm

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

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

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

4. Thường xuyên rà soát, cập nhật các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị mình; chủ động báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời các TTHC thực hiện tại Trung tâm theo quy định hiện hành. Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh thì các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh và các quy định đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

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

6. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân (nếu nguyên nhân giải quyết chậm thuộc trách nhiệm của đơn vị mình) và hẹn lại thời gian trả kết quả.

7. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC theo quy định.

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

9. Có trách nhiệm phối hợp trong giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian; cử người để chuyển hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết từ Trung tâm về cơ quan mình và chuyển kết quả giải quyết về Trung tâm theo quy định. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

10. Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm làm việc; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức đảm bảo chuyên môn theo quy định để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc

tạm thời rút công chức từ Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (*phải báo cáo và được sự nhất trí của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và phải trao đổi với Trung tâm có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết*). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

11. Hàng tháng, quyết toán phí, lệ phí thực hiện TTHC với Trung tâm (nếu có).

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

Điều 31. Trách nhiệm của các tổ chức và cá nhân có liên quan trong việc sử dụng con dấu thứ hai để giải quyết TTHC theo phương án “5 tại chỗ” tại Trung tâm.

1. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh

a) Trung tâm chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước cơ quan sử dụng con dấu thứ hai tại Trung tâm trong việc đóng dấu vào các văn bản phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Tổ chức thực hiện công tác quản lý, sử dụng con dấu thứ hai tại Trung tâm đúng Quy chế và quy định của pháp luật.

c) Chủ trì phối hợp và trao đổi kịp thời với cơ quan có con dấu thứ hai để thống nhất phương hướng giải quyết các vướng mắc phát sinh trong quá trình quản lý và sử dụng con dấu thứ hai.

d) Chấp hành việc kiểm tra, thanh tra, hướng dẫn của cơ quan đăng ký mẫu con dấu.

2. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành có thủ tục hành chính thực hiện theo phương án “5 tại chỗ” tại Trung tâm

a) Có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh trong việc quản lý, kiểm tra việc quản lý và sử dụng con dấu theo Quy chế này và các quy định của pháp luật; chỉ đạo công chức, viên chức thực hiện nghiêm việc chuyên các các văn liên quan đến giải quyết TTHC và văn bản phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính về cán bộ văn thư của Trung tâm để sử dụng con dấu thứ hai đóng dấu tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công.

b) Thông báo mẫu chữ ký, chức vụ và danh mục TTHC của người có thẩm quyền ký phê duyệt và danh mục các TTHC được ủy quyền thẩm định, phê duyệt kết quả tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh để sử dụng con dấu thứ hai.

c) Đăng ký mẫu con dấu và thông báo mẫu con dấu cho cơ quan, tổ chức có liên quan biết trước khi sử dụng.

d) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh trong việc chấp hành việc kiểm tra, thanh tra, hướng dẫn của cơ quan đăng ký mẫu con dấu.

e) Thực hiện các thủ tục về giao nộp con dấu; đăng ký lại mẫu dấu, giấy chứng nhận mẫu dấu theo quy định của pháp luật.

g) Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh để giải quyết các tồn tại, bất cập phát sinh trong quá trình quản lý và sử dụng con dấu thứ hai tại Trung tâm.

Điều 32. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan chức năng có liên quan

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và chịu sự quản lý hành chính của Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh.

Giám đốc Trung tâm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh. Trong trường hợp cần thiết, Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND tỉnh về những vấn đề liên quan đến tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm quan hệ với các cơ quan chức năng, địa phương theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan chức năng thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng hình thức phù hợp (*có thể văn bản, điện thoại, email*) với các cơ quan có thẩm quyền.

Điều 33. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Định kỳ hàng tháng hoặc khi có yêu cầu của cấp có thẩm quyền, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê, báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh và thông báo về cơ quan có thẩm quyền có TTHC giải quyết tại Trung tâm.

2. Hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm phù hợp không được ảnh hưởng đến việc giải quyết công việc của tổ chức và cá nhân.

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

Chương V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 34. Khen thưởng, kỷ luật

1. Khen thưởng: Trung tâm xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Kết quả đánh giá là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Kỷ luật: Cán bộ công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và cán bộ, công chức, viên chức thuộc 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.

Điều 35. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành, địa phương, tổ chức, cá nhân và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh qua Trung tâm để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH



Đặng Trọng Thăng

PHỤ LỤC

CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
*(Kèm theo Quyết định số 435/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2019
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình)*

Mẫu số 01/TTPVHCC

VĂN PHÒNG ĐOÀN ĐBQH,
HĐND, UBND TỈNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG
Số:...../TTPVHCC-TNHS

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thái Bình, ngày tháng năm 20

PHIẾU TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Bình

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:ngày

Thời gian nhận hồ sơ:giờ..... phút, ngày thángnăm.....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.....giờ..... phút, ngày thángnăm.....

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:.....Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

*(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ
nếu là biểu mẫu điện tử)*

Mẫu số 02/TTPVHCC

VĂN PHÒNG ĐOÀN ĐBQH,
HĐND, UBND TỈNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG
Số:...../TPHHCC-HDHS

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thái Bình, ngày tháng năm 20

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Địa chỉ:

Số điện thoại..... Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

Lý do:

.....

.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với số điện thoại để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03/TTPVHCC

VĂN PHÒNG ĐOÀN ĐBQH,
HĐND, UBND TỈNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG
Số:...../TPPHCC-TCHS

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thái Bình, ngày tháng năm 20

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Bình

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Bình không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....
.....
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ
nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04/TTPVHCC

UBND TỈNH THÁI BÌNH
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../PXL-

Thái Bình, ngày tháng năm 20

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng.....năm, (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính) của Ông/Bà/Tổ chức); mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:giờ....., ngày.....tháng.....năm.....

Tuy nhiên đến nay, (tên cơ quan, đơn vị) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Lý do:.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày tháng năm

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu
là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 05/TTPVHCC

VĂN PHÒNG ĐOÀN ĐBQH,
HĐND, UBND TỈNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../TTPHCC-KSHS

Thái Bình, ngày tháng năm 20

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Nội dung hồ sơ:

Người nộp:

Địa chỉ người nộp:

Điện thoại người nộp: Email:

Chủ hồ sơ:

Địa chỉ chủ hồ sơ:

Điện thoại chủ hồ sơ:

Mã hồ sơ: Ngày nhận:

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: ...

Thời gian hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân: Bắt đầu
Đề nghị đơn vị giải quyết TTHC và trả kết quả về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chậm nhất

*** Thành phần hồ sơ:**

STT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao	Bản photo

* Số lượng hồ sơ: ... (bộ).

I. GIAO HỒ SƠ

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN		XÁC NHẬN CỦA LĐ TRUNG TÂM
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 2. Nhận:giờ...phút, ngày...tháng....năm 20...		
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)	
TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN		GHI CHÚ
1. Giao: 2. Nhận:.....	...giờ...phút, ngày...tháng....năm 20...		
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)	
TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN		GHI CHÚ
1. Giao: 2. Nhận:.....	...giờ...phút, ngày...tháng....năm 20...		
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)	

II. NHẬN KẾT QUẢ

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN		KẾT QUẢ XỬ LÝ	GHI CHÚ
1. Giao: ... 2. Nhận: Trung tâm	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		

* Số lượng hồ sơ: ... (bộ).

I. GIAO HỒ SƠ

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN		XÁC NHẬN CỦA LĐ TRUNG TÂM
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công tính 2. Nhận:giờ...phút, ngày...tháng...năm 20...		
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)	
TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN		GHI CHÚ
1. Giao: 2. Nhận:.....	...giờ...phút, ngày...tháng...năm 20...		
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)	
TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN		GHI CHÚ
1. Giao: 2. Nhận:.....	...giờ...phút, ngày...tháng...năm 20...		
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)	

II. NHẬN KẾT QUẢ

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN		KẾT QUẢ XỬ LÝ	GHI CHÚ
1. Giao: ... 2. Nhận: Trung tâm	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		

Phục vụ hành chính công tính tính			...		
--------------------------------------	--	--	-----	--	--

Giấy bàn giao hồ sơ này được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản có giá trị như nhau để làm cơ sở thực hiện./.

Mẫu số 06/TTPVHCC

VĂN PHÒNG ĐOÀN ĐBQH, HĐND, UBND TỈNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../TTPHCC-TDHS

Thái Bình, ngày tháng năm 20

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Trung tâm.