

QUY CHẾ

**Phối hợp của Trung tâm Hành chính công tỉnh trong giải quyết
thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 2877/QĐ-UBND ngày 12 tháng 12 năm
2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)*

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 nguyên tắc, nội dung, trách nhiệm phối hợp, mối quan hệ hoạt động giữa Trung tâm Hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh; các cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế (sau đây gọi tắt là các cơ quan Trung ương); UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế (sau đây gọi tắt là địa phương) quy định về chế độ trách nhiệm của Trung tâm trong việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho cá nhân, tổ chức.

2. Đối tượng áp dụng:

- Các sở, ngành có TTHC giải quyết tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.
- Trung tâm Hành chính công tỉnh.
- Công chức, viên chức các sở, ngành biệt phái đến làm việc tại Trung tâm để thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.
- UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế.
- Tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Việc phối hợp để hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm được thực hiện dựa trên cơ sở các quy định của pháp luật; đồng thời, đảm bảo mọi hoạt động quản lý nhà nước của các cơ quan có liên quan được thống nhất, đúng chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Trung tâm là đầu mối duy nhất tập trung quản lý, giám sát, theo dõi, đôn đốc đội ngũ công chức, viên chức do các cơ quan có liên quan cử đến thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC đối với những TTHC thực hiện tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan có liên quan. Trung tâm không thay mặt các cơ quan có liên quan để giải quyết TTHC.

3. Trung tâm là nơi tập trung đại diện các cơ quan có liên quan thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

4. Tất cả các TTHC của các cơ quan, đơn vị trong phạm vi nêu trên đều được niêm yết công khai, tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm (trừ các TTHC đặc thù được Chủ tịch UBND tỉnh cho phép chưa đưa vào tiếp nhận, giải quyết tại Trung tâm).

5. Đảm bảo giải quyết TTHC theo phương châm “Thân thiện - Đúng hẹn - Đơn giản”; 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 cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan có liên quan.

6. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định của pháp luật, phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có liên quan và Trung tâm theo nguyên tắc “đầy đủ, chính xác, kịp thời” để việc giải quyết TTHC tại Trung tâm được thuận lợi nhất, không trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ xác định cụ thể trách nhiệm của tổ chức, cá nhân tránh đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong giải quyết TTHC.

7. Các cơ quan có liên quan thực hiện giải quyết TTHC theo thẩm quyền, chịu trách nhiệm trước pháp luật và Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả giải quyết TTHC; đồng thời, chịu 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.

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

Chương II

TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

Điều 3. Trách nhiệm của Trung tâm hành chính công tỉnh

1. Đối với việc niêm yết, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC

a) Thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời các TTHC của các cơ quan có liên quan đã được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm hành chính công tỉnh.

- Các nội dung công khai thông tin gồm: Tên TTHC; trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời hạn giải quyết; đối tượng thực hiện; mẫu đơn, tờ khai (nếu có); nộp phí, lệ phí (nếu có); các điều kiện thực hiện; căn cứ pháp lý; kết quả thực hiện; các lĩnh vực TTHC và cơ quan đơn vị chịu trách nhiệm giải quyết; danh sách công chức, viên chức, nhân viên phụ trách TTHC theo từng lĩnh vực làm việc tại Trung tâm và các nội dung khác theo quy định.

- Việc niêm yết TTHC phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ

khai thác, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận tìm hiểu và thực hiện TTHC; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân đồng thời có cơ sở, điều kiện để thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ thực hiện TTHC.

b) Chịu trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết TTHC theo nguyên tắc Trung tâm là đầu mối hướng dẫn, tiếp nhận giải quyết và trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân đối với các TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm.

Đối với những TTHC chưa được UBND tỉnh quy định tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm thì Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết tại các cơ quan liên quan theo quy định.

c) Tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan có liên quan được phê duyệt tại Quyết định phê duyệt danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm của Chủ tịch UBND tỉnh.

d) Tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC do các cơ quan có liên quan chuyển đến để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định sau khi đã nộp phí, lệ phí (nếu có).

e) Phối hợp với các cơ quan có liên quan chủ trì xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm đảm bảo phù hợp, nhanh chóng, chính xác, khoa học, thuận tiện, thống nhất cách thức giải quyết các TTHC.

f) Giám sát, theo dõi, đôn đốc, kịp thời báo cáo tình hình, đề xuất giải pháp giải quyết các TTHC đảm bảo trình tự, tiến độ, thời hạn theo quy định.

g) Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm, đột xuất, Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp kết quả hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ được giao, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời gửi các cơ quan có TTHC giải quyết tại Trung tâm biết để theo dõi, phối hợp.

2. Đối với việc rà soát TTHC

Trung tâm phối hợp với các cơ quan có liên quan thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, điều chỉnh, bổ sung về TTHC; đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp đơn giản hóa các TTHC.

3. Đối với việc thu phí, lệ phí

Trung tâm là đầu mối duy nhất thực hiện việc thu phí và lệ phí đối với những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan có liên quan được áp dụng thực hiện tại Trung tâm có phát sinh phí và lệ phí:

- Phát hành và sử dụng biên lai thu phí và lệ phí bằng một mẫu thống nhất theo hướng dẫn của cơ quan thuế.

- Nộp tiền vào Kho bạc nhà nước tỉnh 01 tuần/lần (đối với thu bằng tiền mặt), 01 tháng/lần (đối với thu bằng chuyển khoản) vào tài khoản tiền của các cơ quan có liên quan tại Kho bạc nhà nước tỉnh. Định kỳ hằng tháng (từ ngày 05 - 10 của tháng) Trung tâm đối chiếu với Kho bạc nhà nước tỉnh và các cơ quan có liên quan số tiền phí và lệ phí thu.

4. Đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định TTHC và liên quan đến quá trình giải quyết TTHC.

a) Công khai, niêm yết số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý... của Trung tâm để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện TTHC tại Trung tâm. Đồng thời, niêm yết địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC theo Quyết định của UBND tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

b) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm về tuân thủ các quy định nhà nước trong việc giải quyết TTHC; về tinh thần, thái độ phục vụ, tác phong; đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở.

- Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm xem xét xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

- Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Trung tâm thì Trung tâm chủ trì giải quyết có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời thông báo cho các cơ quan có liên quan được biết.

- Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC thì Trung tâm lập phiếu chuyển cho các cơ quan có liên quan để giải quyết. Căn cứ kết quả giải quyết, các cơ quan có liên quan phải có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và 01 bản gửi cho Giám đốc Trung tâm để theo dõi, tổng hợp.

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

d) Đối với các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính ngoài phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm thì thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

5. Về bố trí vị trí, trang thiết bị làm việc

a) Tổ chức bố trí vị trí, nhóm vị trí làm việc cho công chức, viên chức các cơ quan có liên quan làm việc tại Trung tâm phù hợp, đảm bảo thuận tiện, hiệu quả, khoa học.

b) Cung cấp các thiết bị đảm bảo các điều kiện làm việc cần thiết cho công chức, viên chức, nhân viên gồm: Bàn làm việc, ghế ngồi, tủ đựng hồ sơ, điện thoại cố định, máy in, máy vi tính, máy quét, văn phòng phẩm và các trang thiết bị cần thiết khác phục vụ cho hoạt động của Trung tâm.

6. Thực hiện chế độ chính sách

a) Hàng năm tổ chức các đợt tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ; kỹ năng giao tiếp ứng xử, sử dụng các hệ thống phần mềm trong quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm cho công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm.

b) Thực hiện chi hỗ trợ hàng tháng cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công theo Quyết định số 24/2017/QĐ-UBND ngày 04/5/2017 của UBND tỉnh; đồng thời, căn cứ quá trình triển khai thực hiện và để đảm bảo hiệu quả hoạt động, Trung tâm phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo cơ quan có thẩm quyền, xem xét điều chỉnh, bổ sung kịp thời việc thực hiện các chế độ chính sách cho công chức làm việc tại Trung tâm.

7. Quản lý công chức, viên chức, nhân viên

a) Trung tâm trực tiếp theo dõi, đánh giá, nhận xét việc thực thi nhiệm vụ, công vụ về giải quyết TTHC của công chức, viên chức thuộc các cơ quan có liên quan được cử về làm việc tại Trung tâm dựa trên 03 cơ sở:

- Kết quả giải quyết TTHC;
- Theo dõi của Trung tâm về giải quyết phản ánh, khiếu nại;
- Báo cáo tự đánh giá của công chức, viên chức, nhân viên với các nội dung: Thực hiện nội quy, quy chế của Trung tâm, đạo đức, văn hóa giao tiếp; tác phong; kết quả thực hiện giải quyết TTHC liên quan; phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Việc nhận xét, đánh giá hàng năm của Trung tâm được thực hiện trước 15 ngày, tính đến ngày quy định đánh giá công chức, viên chức của cơ quan có liên quan và theo quy định của Pháp luật. (Việc đánh giá đột xuất được thực hiện khi các cơ quan liên quan có đề nghị). Trung tâm gửi 01 bản nhận xét, đánh giá cho các cơ quan có liên quan theo dõi; gửi 01 bản cho công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm.

Kết quả nhận xét, đánh giá của Trung tâm là cơ sở chủ yếu để các cơ quan có liên quan xem xét thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng đối với công chức, viên chức của đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm theo quy định.

b) Xem xét, đề xuất bằng văn bản với các cơ quan có liên quan về việc điều chuyển, xử lý đối với công chức, viên chức vi phạm quy chế làm việc, quy trình giải quyết hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ giải quyết TTHC tại Trung tâm.

c) Khi có sự thay đổi mới công chức, viên chức của đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm với lý do chính đáng thì Trung tâm xem xét và đồng ý bằng văn bản.

8. Đối với các hệ thống thiết bị, phần mềm

a) Các hệ thống phần mềm được cài đặt, quản lý, vận hành, bảo trì, sao lưu, bảo đảm an toàn thông tin dữ liệu tại Trung tâm Thông tin dữ liệu điện tử của Sở Thông tin và Truyền thông. Khi cần hoặc có thay đổi về yêu cầu kỹ thuật, hạ tầng công nghệ thông tin, Sở Thông tin và Truyền thông đề xuất nâng cấp, bổ sung, chỉnh sửa các hệ thống phần mềm, đảm bảo cho việc thực hiện tốt nhiệm vụ tại Trung tâm.

b) Công chức tại Trung tâm sử dụng, theo dõi đánh giá hiệu quả hoạt động của các hệ thống thiết bị, phần mềm phục vụ công việc tại Trung tâm.

c) Giám đốc Trung tâm phối hợp với các cơ quan liên quan, chủ động đề xuất với Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt trang bị, lắp đặt, nâng cấp cơ sở vật chất; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác nhằm đảm bảo hoạt động của Trung tâm tiết kiệm, khoa học, hiệu quả.

9. Cơ chế trao đổi thông tin, công việc

Trung tâm thường xuyên trao đổi thông tin với lãnh đạo các cơ quan có liên quan về tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm. Đề xuất các biện pháp, giải pháp để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm vì sự phát triển của Trung tâm; kịp thời điều chỉnh những vấn đề tồn tại, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC.

Điều 4. Trách nhiệm của các cơ quan có liên quan

1. Đối với việc giải quyết TTHC

a) Hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt hồ sơ, yêu cầu của tổ chức, cá nhân đối với các TTHC được giải quyết tại Trung tâm theo đúng quy định và quy trình giải quyết tại Trung tâm đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

b) Chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan khác trong việc giải quyết TTHC thuộc phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan có liên quan và thẩm quyền của UBND tỉnh, thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh đảm bảo đúng thời gian theo đúng quy định của pháp luật (từ khi tiếp nhận, giải quyết đến khi trả kết quả).

c) Công chức, viên chức của các cơ quan có liên quan làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ, đầy đủ, đúng quy định của pháp luật, trước khi tiếp nhận theo nguyên tắc hướng dẫn đầy đủ 01 lần đối với mỗi thủ tục. Nghiêm cấm tự ý yêu cầu các tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định đối với các TTHC đã được phê duyệt và niêm yết.

d) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định các TTHC liên quan, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ, TTHC đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Lãnh đạo các cơ quan có liên quan chỉ phê duyệt hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm khi đảm bảo hồ sơ được thực hiện theo quy trình và có Giấy biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả của lãnh đạo Trung tâm gửi kèm theo.

đ) Khi có kết quả giải quyết TTHC, công chức, viên chức các cơ quan có liên quan làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm chuyển kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

Nghiêm cấm việc tự ý trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân bộ phận giải quyết TTHC của các cơ quan có liên quan mà không trả qua Trung tâm.

e) Đối với TTHC thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, công chức thuộc Văn phòng UBND tỉnh làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, thủ tục từ công chức của các cơ quan có liên quan làm việc tại Trung tâm chuyển đến và chuyển hồ sơ đến các phòng nội dung của Văn phòng UBND tỉnh xem xét, giải quyết. Sau khi có kết quả giải quyết của Văn phòng UBND tỉnh thì công chức của Văn phòng UBND tỉnh làm việc tại Trung tâm vào sổ theo dõi, tiếp nhận trả kết quả, vào sổ theo dõi và chuyển trả kết quả (thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục thực hiện đúng quy trình giải quyết TTHC mà Chủ tịch UBND tỉnh quyết định ban hành) cho công chức của các cơ quan có liên quan làm việc tại Trung tâm để vào sổ theo dõi và trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức.

g) Các cơ quan có liên quan có trách nhiệm, chủ động thông báo bằng văn bản với Trung tâm và tổ chức cá nhân về lý do giải quyết hồ sơ, TTHC không đúng thời gian quy định (hồ sơ chậm, hồ sơ quá hạn), kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và hẹn lại thời hạn trả kết quả.

f) Các cơ quan có liên quan thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; kịp thời phát hiện, phản ánh những quy định không phù hợp, những khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh và có các giải pháp

nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC của các cơ quan có liên quan tại Trung tâm.

2. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về TTHC mà người dân yêu cầu không có tên thủ tục hành chính trong Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh về việc Ban hành danh mục TTHC đưa vào giải quyết tại Trung tâm.

3. Đối với việc rà soát, xây dựng quy trình giải quyết TTHC

Các cơ quan có liên quan chủ động rà soát các TTHC của cơ quan, đơn vị đang giải quyết tại Trung tâm để kịp thời đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh quyết định bổ sung, sửa đổi hoặc đề nghị thay thế, bãi bỏ các quy định không còn phù hợp; thường xuyên thực hiện việc đơn giản hóa TTHC để kiến nghị, đề xuất cơ quan có thẩm quyền quyết định.

4. Đối với việc thu phí, lệ phí

a) Thông báo công khai và chịu trách nhiệm về mức phí, lệ phí đối với các TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định của pháp luật.

b) Thực hiện hạch toán, thanh quyết toán; nộp tiền lệ phí thu được vào ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật;

c) Định kỳ hằng tháng, đối chiếu xác nhận số tiền phí thu được trong tài khoản phí chờ nộp ngân sách mở tại Kho bạc Nhà nước tỉnh do Trung tâm thu hộ chuyển vào tài khoản của các cơ quan có liên quan.

d) Thực hiện kê khai tiền phí thu được theo tháng, quyết toán năm theo quy định của pháp luật về quản lý thuế và nộp tiền phí phải nộp vào ngân sách nhà nước, sau khi trừ số tiền phí được để lại theo quy định.

5. Phối hợp bố trí, quản lý công chức, viên chức

a) Thực hiện cử công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm với yêu cầu có phẩm chất đạo đức, khả năng giao tiếp tốt, đảm bảo trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, có đủ năng lực, kỹ năng để tư vấn, tham mưu giải quyết TTHC, đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Các cơ quan có liên quan chịu trách nhiệm toàn bộ quá trình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, đơn vị mình từ khi công chức của cơ quan, đơn vị làm việc tại Trung tâm tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ trả kết quả. Đối với hồ sơ, TTHC giải quyết thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh theo quy trình đã được ban hành, công chức của cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, tính hợp pháp của hồ sơ theo quy định của pháp luật.

Trường hợp công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm nhưng qua theo dõi của Trung tâm, xét thấy không hoàn thành nhiệm vụ; hoặc nhận được kết quả đánh giá mức độ hài lòng thấp thì lãnh đạo các cơ quan có liên quan phải kịp thời cử công chức, viên chức khác thay thế để đảm bảo hoàn

thành nhiệm vụ được giao.

b) Cung cấp đầy đủ, kịp thời các thông tin liên quan đến lĩnh vực chuyên môn cho công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm, đảm bảo quyền lợi và trách nhiệm của công chức, viên chức trong công tác đào tạo bồi dưỡng và hưởng các chế độ chính sách khác theo quy định.

c) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản trước 05 ngày cho Trung tâm trước khi công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm nghỉ phép nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định, đồng thời cử công chức, viên chức khác thay thế đảm bảo không làm gián đoạn việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

e) Công chức, viên chức dự phòng đến tiếp nhận hồ sơ thay thế phải tự trang bị trang phục theo đồng phục của Trung tâm Hành chính công.

f) Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm nhận bàn giao tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất, vị trí làm việc tại Trung tâm và có trách nhiệm bảo quản, quản lý sử dụng có hiệu quả trong thời gian thực hiện nhiệm vụ được giao.

6. Đánh giá, nhận xét công chức, viên chức

a) Hàng năm hoặc do yêu cầu đột xuất, công chức, viên chức của các cơ quan có liên quan làm việc tại Trung tâm có báo cáo tự đánh giá kết quả làm việc tại Trung tâm gửi lãnh đạo Trung tâm nhận xét, đánh giá trước 15 ngày tính đến ngày quy định đánh giá công chức, viên chức của các cơ quan có liên quan để Trung tâm theo dõi, phối hợp trong công tác đánh giá, khen thưởng.

b) Công tác đánh giá, thi đua, khen thưởng của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm được thực hiện theo quy định chung trên cơ sở tham khảo nhận xét, đánh giá của Trung tâm về kết quả làm việc tại Trung tâm.

c) Các cơ quan có liên quan lấy ý kiến tham gia của Trung tâm đối với việc khen thưởng, kỷ luật, quy hoạch, bổ nhiệm công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm (nếu cần).

Điều 5. Trách nhiệm của UBND các huyện, thị xã, thành phố

1. Thông tin về danh mục các TTHC giải quyết tại Trung tâm đến tổ chức, cá nhân để biết, thực hiện; phối hợp hướng dẫn các tổ chức, cá nhân tìm hiểu, tra cứu thông tin, hoàn chỉnh hồ sơ TTHC theo quy định để nộp tại Trung tâm.

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

3. Có trách nhiệm phối hợp và ban hành văn bản trả lời đúng thời gian

quy định của pháp luật đối với các TTHC liên quan đến việc tham gia ý kiến của UBND các huyện, thị xã, thành phố (khi các cơ quan có liên quan có văn bản xin ý kiến về giải quyết TTHC). Chịu trách nhiệm về quá trình thực hiện TTHC khi có phối hợp của các cơ quan có liên quan .

4. Khi có phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động của Trung tâm có nội dung thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của UBND các huyện, thị xã, thành phố thì UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm xem xét xử lý, trả lời đến tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền, hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý, trả lời theo quy định. Kết quả xử lý gửi 01 bản về Trung tâm, 01 bản về cơ quan có liên quan để theo dõi.

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

Điều 6. Quy định về chuyên, giải quyết hồ sơ từ Trung tâm đến các cơ quan có liên quan và ngược lại

1. Tiếp nhận hồ sơ

Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc dịch vụ công trực tuyến. Công chức Trung tâm có trách nhiệm kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ

Đối với các TTHC có quy định thời hạn giải quyết từ 01 (một) ngày trở lên, công chức tiếp nhận hồ sơ; cập nhật vào phần mềm; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thành 02 (hai) bản, 01 (một) bản lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, 01 (một) bản giao cho cá nhân, tổ chức.

b) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, chưa đầy đủ theo quy định thì công chức tại Trung tâm hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ. Việc hướng dẫn đảm bảo nguyên tắc giúp cho cá nhân, tổ chức bổ sung đầy đủ các thành phần hồ sơ để thực hiện việc cập nhật vào phần mềm một lần đối với một hồ sơ.

c) Đối với những công việc không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến liên hệ cơ quan có thẩm quyền để giải quyết;

d) Trường hợp hồ sơ phức tạp

- Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm nhận thấy hồ sơ TTHC còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức tiếp nhận hồ sơ báo cáo Lãnh đạo Trung tâm xem xét cho ý kiến để thống nhất trước khi nhận hồ sơ hoặc hướng dẫn bổ sung hồ sơ và chỉ tiếp nhận khi hồ sơ đã đầy đủ, hợp lệ, đúng quy định.

- Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm chưa nắm kỹ thành

phần hồ sơ thì công chức làm việc tại Trung tâm tham khảo ý kiến của cơ quan có liên quan trực tiếp thẩm định giải quyết hồ sơ qua điện thoại, hoặc mời công chức có liên quan trực tiếp để phối hợp cùng xem xét nội dung hồ sơ.

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức Trung tâm lập 02 (hai) bản Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, 01 (một) bản lưu tại Trung tâm và 01 (một) bản chuyển cùng hồ sơ.

b) Về quy trình số hóa, chuyển tiếp hồ sơ

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức Trung tâm số hóa hồ sơ theo ưu tiên thời gian giải quyết hồ sơ, thời gian ngắn được ưu tiên số hóa trước và đảm bảo 100% các hồ sơ tiếp nhận trong ngày đều được số hóa sau khi tiếp nhận. Các hồ sơ điện tử sau khi số hóa phải được ký số và chuyển ngay về các cơ quan có liên quan.

- Trung tâm đảm bảo việc chuyển hồ sơ giấy thông qua dịch vụ bưu chính công ích đến các cơ quan có liên quan theo thời gian quy định theo các mốc thời gian như sau: Buổi sáng vào lúc 10 giờ 30 phút, buổi chiều vào lúc 16 giờ.

- Thời gian giải quyết TTHC của các cơ quan liên quan được tính từ thời điểm Trung tâm số hóa hồ sơ và chuyển đến cơ quan chuyên môn trên Hệ thống xử lý dịch vụ công.

- Đối với hồ sơ có thời gian giải quyết không quá 03 ngày làm việc (hoặc những TTHC phải giải quyết trong ngày), Trung tâm chịu trách nhiệm số hóa hồ sơ và gửi đến các cơ quan qua phần mềm Cổng dịch vụ công trong vòng 01 (một) giờ làm việc và đảm bảo việc chuyển hồ sơ giấy đến các cơ quan thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo thời gian như trên.

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ điện tử từ Trung tâm thông qua phần mềm, cơ quan, tổ chức thực hiện việc giải quyết hồ sơ như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: cơ quan, tổ chức phân công công chức thụ lý, thẩm định hồ sơ.

- Nếu hồ sơ đủ điều kiện để giải quyết thì trình lãnh đạo trực tiếp xem xét và trình cấp có thẩm quyền quyết định.

- Nếu hồ sơ do Trung tâm chuyển đến, qua thẩm định của cơ quan có liên quan, phát hiện hồ sơ không đủ điều kiện để xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật thì trong thời hạn không quá: 01 (một) ngày đối với TTHC có thời gian giải quyết dưới 05 (năm) ngày; 02 (hai) ngày đối với TTHC có thời gian giải quyết từ 05 (năm) ngày đến 10 (mười) ngày; 03 (ba) ngày đối với TTHC có thời gian giải quyết từ 10 (mười) ngày trở lên tính từ ngày Trung tâm chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn thụ lý; thủ trưởng các cơ quan có văn bản đề nghị

Trung tâm thông báo trả hồ sơ và hướng dẫn tổ chức, cá nhân điều chỉnh, bổ sung các nội dung hồ sơ. Việc hướng dẫn điều chỉnh, bổ sung nội dung chưa phù hợp được thực hiện theo nguyên tắc đầy đủ, 01 (một) lần bằng văn bản.

- Trường hợp hồ sơ hành chính phức tạp, phải qua nhiều bước thẩm định, nhiều cơ quan phối hợp thẩm định, sau khi thấy chưa đủ điều kiện thì thời hạn trả lại không quá 05 (năm) ngày làm việc theo quy định của pháp luật.

- Kể từ thời điểm nhận hồ sơ từ Trung tâm chuyển đến, công chức được giao giải quyết có trách nhiệm báo cáo Thủ trưởng cơ quan có văn bản thông báo trả lại hồ sơ, trong đó nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung (nếu có) gửi Trung tâm để trả cho cá nhân, tổ chức.

- Đối với hồ sơ có thời gian giải quyết trong ngày làm việc, cơ quan có liên quan tổ chức giải quyết ngay và trả kết quả giải quyết cho Trung tâm vào các mốc thời gian chuyển nhận hồ sơ trong ngày thông qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Trường hợp chưa thể giải quyết theo thời gian quy định thì trong thời hạn trước 02 ngày tính theo ngày hẹn trả kết quả, Thủ trưởng cơ quan có văn bản đề nghị Trung tâm gia hạn thêm thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Việc gia hạn thời gian trả kết quả chỉ thực hiện 01 lần nhưng không quá 1/3 thời hạn giải quyết theo quy định của từng loại TTHC.

b) Trường hợp hồ sơ có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Cơ quan, tổ chức phân công công chức thụ lý, thẩm tra, xác minh. Công chức được phân công báo cáo Thủ trưởng cơ quan phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện.

- Nếu hồ sơ thẩm tra đủ điều kiện giải quyết, công chức trình người có thẩm quyền xem xét, quyết định.

- Nếu hồ sơ thẩm tra chưa đủ điều kiện giải quyết, ngay sau khi kết thúc việc thẩm tra, xác minh theo quy định, công chức được phân công thực hiện thẩm tra, xác minh báo cáo Thủ trưởng cơ quan có văn bản thông báo trả lại hồ sơ, trong đó nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung (nếu có) gửi Trung tâm để trả cho cá nhân, tổ chức.

- Kết quả thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ lưu tại cơ quan có liên quan nơi tiếp nhận hồ sơ ban đầu. Văn bản thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong sổ theo dõi hồ sơ. Thời gian cơ quan có liên quan đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ.

c) Chuyển kết quả giải quyết hồ sơ

Sau khi hoàn thành việc giải quyết hồ sơ, cơ quan có liên quan có trách nhiệm chuyển kết quả giải quyết hồ sơ thông qua dịch vụ bưu chính công ích cho Trung tâm nhận để trả cho cá nhân, tổ chức.

d) Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Trung tâm nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm kết quả giải quyết hồ sơ do cơ quan, tổ chức chuyên đến và thực hiện như sau:

- Đối với các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

- Đối với những TTHC theo quy định phải thu phí, lệ phí: Cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Trung tâm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và phải nộp đầy đủ phí, lệ phí theo quy định tương ứng với mã hồ sơ. Trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính. Sau khi cá nhân, tổ chức nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí theo quy định, công chức tại Trung tâm giao biên lai thu tiền cho cá nhân, tổ chức; đồng thời, xác nhận hoàn thành việc thanh toán trên phần mềm (nếu có).

- Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả hồ sơ, kèm theo thông báo của cơ quan có liên quan tiếp nhận giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của cơ quan tiếp nhận hồ sơ ban đầu.

- Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ ngay với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo của cơ quan tiếp nhận hồ sơ là hồ sơ không giải quyết.

- Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Công chức làm việc tại Trung tâm trực tiếp thông báo cho cá nhân, tổ chức biết để đến nhận kết quả giải quyết (Thông báo thông qua tin nhắn, điện thoại hoặc cá nhân, tổ chức cập nhật tra cứu trên phần mềm).

- Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu tại Trung tâm (nơi công chức tiếp nhận hồ sơ).

4. Đối với hồ sơ quá hạn

Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan có liên quan (kể cả cơ quan tổ chức theo ngành dọc tại địa phương) giải quyết hồ sơ không kịp thời, dẫn đến quá thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định, thì phải có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, nêu rõ lý do quá hạn và thông báo rõ thời hạn trả kết quả tiếp theo. Đồng thời, gửi thông báo cho Trung tâm theo dõi tổng hợp.

5. Đối với TTHC không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm hành chính công tỉnh:

Đối với danh mục TTHC đã được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt không thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm Hành chính công tỉnh mà thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại các sở, ngành chuyên môn thì thực hiện quy trình theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 Điều này.

Trung tâm Hành chính công tỉnh có trách nhiệm theo dõi, giám sát thường xuyên đối với danh mục TTHC không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm hành chính công tỉnh theo Điều 3 của Quy chế này.

Điều 7. Đối với thủ tục hành chính đã được xây dựng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4

1. Các dịch vụ công trực tuyến do các cơ quan có liên quan xây dựng bắt buộc phải kết nối liên thông với Cổng Dịch vụ công trực tuyến. Công chức tại Trung tâm tiếp nhận và chuyển thụ lý hồ sơ về cơ quan giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến; việc trả kết quả cho cá nhân, tổ chức thực hiện tại Trung tâm như các TTHC khác.

2. Các dịch vụ công trực tuyến do các bộ, ngành cung cấp và triển khai cho các cơ quan có liên quan thì việc tiếp nhận và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức được thực hiện tại Trung tâm qua Cổng dịch vụ công trực tuyến. Công tác thụ lý hồ sơ sẽ được thực hiện trên phần mềm chuyên ngành cho bộ, ngành cung cấp.

3. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, hướng dẫn các cơ quan có liên quan kết nối liên thông các dịch vụ công trực tuyến với Cổng Dịch vụ công trực tuyến. Đề xuất giải pháp kết nối liên thông các dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành với Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

Điều 8. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Thực hiện nộp hồ sơ, nhận kết giải quyết TTHC tại Trung tâm theo đúng quy trình, quy định được niêm yết.

2. Nộp phí, lệ phí theo quy định.

3. Phối hợp, thực hiện đúng nội quy, quy chế của Trung tâm; các quy định của các cơ quan có liên quan trong quá trình hướng dẫn, giải quyết TTHC và các quy định pháp luật liên quan.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. 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 sẽ 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: Công chức được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và 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.

Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và nhân viên của Trung tâm có ý kiến phản ánh của cá nhân, tổ chức trong

quá trình tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và giao trả kết quả TTHC và đã được kiểm tra, xác minh có sai phạm như kiến nghị, phản ánh thì sẽ bị điều chuyển, thay thế.

Điều 10. Điều khoản thi hành

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND tỉnh (qua Trung tâm) để tổng hợp, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phan Ngọc Thọ