

Số: **735** /QĐ-UBND

Lai Châu, ngày **09** tháng 7 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LAI CHÂU

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

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP; Nghị quyết số 49/NQ-CP ngày 13/6/2017 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều có liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại một số Nghị quyết của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định số 61);

Căn cứ Nghị định số 158/2018/NĐ-CP ngày 22/11/2018 của Chính phủ Quy định về việc thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức hành chính;

Căn cứ Thông tư liên tịch số 01/2015/TTLT-VPCP-BNV ngày 23/10/2015 của Văn phòng Chính phủ và Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông báo số 981-TB/TU ngày 03/7/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh và Giám đốc Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này “Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Lai Châu”.

Điều 2. Chánh Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Đề án.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các Sở, ban, ngành tỉnh, các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT. Tỉnh ủy (b/c);
- TT. HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy và các Ban Xây dựng Đảng tỉnh;
- Ủy ban MTTQ tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Trung tâm Tin học và Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, TH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Tiến Dũng



Lai Châu, ngày 09 tháng 7 năm 2019

ĐỀ ÁN

Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu
(Kèm theo Quyết định số: 735/QĐ-UBND ngày 09/7/2019 của UBND tỉnh)

Phần thứ nhất

SỰ CẦN THIẾT VÀ CĂN CỨ PHÁP LÝ

I. SỰ CẦN THIẾT

Cải cách thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được Chính phủ xác định là nhiệm vụ trọng tâm của Chương trình Tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 - 2020. Trong thời gian qua công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lai Châu luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo của Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh và đạt được một số kết quả trên các lĩnh vực: Cải cách thể chế, cải cách tổ chức bộ máy, cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, cải cách tài chính công và hiện đại hóa nền hành chính; củng cố, duy trì ổn định chính trị và phòng chống tham nhũng, cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao hiệu lực hiệu quả công tác quản lý nhà nước góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội của tỉnh. Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã có nhiều chuyển biến, cơ bản khắc phục tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh; giảm bớt phiền hà, tiêu cực, những nhiễu trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân... Ứng dụng công nghệ thông tin trong chỉ đạo, điều hành, hoạt động quản lý của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh đang được đẩy mạnh.

Tuy nhiên, công tác cải cách hành chính nói chung, công tác cải cách thủ tục hành chính nói riêng vẫn còn bộc lộ nhiều tồn tại, hạn chế như: Các quy định, TTHC hiện vẫn còn rất rườm rà, phức tạp, chồng chéo và luôn là rào cản đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương; việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ còn thiếu khoa học; thu lệ phí, phí ở nhiều nơi chưa đúng quy định hoặc yêu cầu thêm thành phần hồ sơ ngoài quy định; nhiều cán bộ, công chức ở bộ phận tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính còn có thái độ thiếu tôn trọng công dân, tổ chức khi đến liên hệ công việc, còn tồn tại tình trạng cửa quyền, sách nhiễu, làm mất lòng tin đối với Nhân dân... Mặt khác, theo báo cáo đánh giá của các tổ chức, Bộ Nội vụ trong những năm qua các chỉ số về cải cách hành chính cấp tỉnh (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của tỉnh Lai Châu nhiều năm liên tiếp nằm trong nhóm tỉnh, thành phố trực thuộc ương thấp nhất trong cả nước ...

Trên cơ sở kết quả đạt được trong quá trình thực hiện cơ chế một cửa trong thời gian vừa qua và qua nghiên cứu mô hình thực tế tại một số tỉnh, thành phố đã triển khai thực hiện thành công⁽¹⁾. Để khắc phục những bất cập, hạn chế, vướng mắc trong quá trình cải cách hành chính, tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại tỉnh Lai Châu đặc biệt là các hồ sơ thủ tục hành chính trong lĩnh vực thu hút, hỗ trợ đầu tư, đất đai... ; góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính nhằm xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa; xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, từng bước hiện đại; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực; xây dựng các cơ quan nhà nước hoạt động có hiệu lực, hiệu quả phù hợp với thể chế kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Việc xây dựng và đưa vào vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu là cần thiết.

II. CĂN CỨ PHÁP LÝ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;
- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP; Nghị quyết số 49/NQ-CP ngày 13/6/2017 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều có liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại một số Nghị quyết của Chính phủ;
- Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;
- Nghị quyết số 43/NQ-CP ngày 06/6/2014 của Chính phủ về một số nhiệm vụ trọng tâm cải cách thủ tục hành chính trong hình thành và thực hiện dự án đầu tư có sử dụng đất để cải thiện môi trường kinh doanh;
- Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định 61);
- Nghị định số 158/2018/NĐ-CP ngày 22/11/2018 của Chính phủ Quy định về việc thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức hành chính.
- Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định

⁽¹⁾ Đến nay, đã có 53/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh. Trong đó, có 3 địa phương (Quảng Ninh, Bắc Ninh, Quảng Nam) tổ chức Trung tâm trực thuộc UBND tỉnh, 01 địa phương (Khánh Hòa) thành lập Trung tâm hành chính trực tuyến và một số địa phương đã tổ chức thành lập Trung tâm nhưng chưa đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ theo số liệu Báo cáo số 4030/BC-VPCP ngày 14/5/2019 của Văn phòng Chính phủ.

hướng đến năm 2025;

- Thông tư liên tịch số 01/2015/TTLT-VPCP-BNV ngày 23/10/2015 của Văn phòng Chính phủ và Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

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

- Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh thực hiện chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020;

- Chỉ thị số 30/CT-TTg ngày 30/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các bộ, ngành, địa phương;

- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch CCHC nhà nước giai đoạn 2016-2020;

- Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích;

- Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Phần thứ hai

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH VÀ THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

1. Khái quát kết quả thực hiện cải cách hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong thời gian qua.

1.1. Tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) trên địa bàn tỉnh

Công tác CCHC luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo của Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh, trong những năm gần đây đã đạt được một số kết quả trên các lĩnh vực: Cải cách thể chế, cải cách tổ chức bộ máy, cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, cải cách tài chính công và hiện đại hóa nền hành chính; củng cố, duy trì ổn định chính trị và phòng chống tham nhũng, cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao hiệu lực hiệu quả công tác quản lý nhà nước góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội của tỉnh. Trong năm 2018 và những tháng đầu năm 2019 UBND tỉnh đã chỉ đạo đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, tập trung vào những nhiệm vụ trọng tâm được các cấp, các ngành triển khai đồng bộ nhất là trong việc giải quyết công việc giữa cơ quan hành chính nhà nước với người dân và doanh nghiệp có bước chuyển biến, tăng cường công khai, minh bạch, góp phần phòng chống tiêu cực, nhũng nhiễu. Các cơ quan, đơn vị, địa phương cũng đã chủ động cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính (TTHC). Tỷ lệ cắt giảm

thời gian giải quyết TTHC trung bình đạt 41,35% so với quy định. Đặc biệt với việc triển khai áp dụng Hệ thống một cửa điện tử, các dịch vụ công trực tuyến áp dụng mức độ 3, mức độ 4 đã được người dân, doanh nghiệp tin tưởng và sử dụng, tỷ lệ thủ tục hành chính phát sinh hồ sơ những tháng đầu năm 2019 cao hơn năm 2018; tình hình kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị trả trước và đúng hạn đạt tỷ lệ 96,7%⁽²⁾ trên tổng số hồ sơ tiếp nhận.

Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã có nhiều chuyển biến. Ứng dụng công nghệ thông tin trong chỉ đạo, điều hành, hoạt động quản lý của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh đang được đẩy mạnh như: Triển khai Phần mềm quản lý văn bản và điều hành liên thông 3 cấp chính quyền tại địa phương và kết nối với Trục liên thông văn bản quốc gia về gửi, nhận văn bản điện tử trong hệ thống cơ quan hành chính nhà nước; thí điểm, chạy thử nghiệm Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử liên thông ba cấp chính quyền (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) và sẵn sàng tích hợp, kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia; bước đầu triển khai sử dụng chữ ký số chuyên dùng trong hệ thống cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh đạt kết quả tốt, đã thực hiện tích hợp chữ ký số với Hệ thống phần mềm quản lý và điều hành văn bản và Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử trong gửi, nhận văn bản và tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; nâng cấp hệ thống thư công vụ cho các cơ quan nhà nước (số hòm thư công vụ khoảng 3.000 tài khoản).

Bên cạnh đó, việc sắp xếp bộ máy hành chính nhà nước theo tinh thần Nghị quyết 18,19-NQ/TW của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII được tỉnh tập trung chỉ đạo theo hướng tinh gọn bộ máy hoạt động hiệu lực, hiệu quả; tinh giản biên chế gắn với cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ tốt hơn yêu cầu của các tổ chức cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính, qua đó thu hút và phát huy có hiệu quả các nguồn lực, tạo đà thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội, nâng cao đời sống của Nhân dân⁽³⁾.

1.2. Tình hình thực hiện cải cách thủ tục hành chính (TTHC), thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh trong thời gian qua

- Công tác Kiểm soát thủ tục hành chính trong những năm qua đã đạt được một số kết quả đáng khích lệ, góp phần vào kết quả CCHC chung của tỉnh, như: Công tác công bố, công khai thủ tục hành chính luôn được các sở, ban, ngành quan tâm thực hiện; việc kiểm soát, đánh giá tác động đối với những quy định, thủ tục

⁽²⁾ Thống kê tại thời điểm ngày 06/6/2019 trên Cổng dịch vụ công – Hệ thống một cửa điện tử tỉnh Lai Châu tại địa chỉ <http://laichau.vnptigate.vn>.

⁽³⁾ Trong năm 2018, giảm 130 tổ chức, đơn vị do giải thể, sáp nhập so với năm 2017 (trong đó giảm 102 đơn vị sự nghiệp so với năm 2017) tại các Sở: Nội vụ, Tư pháp, Công thương, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tài nguyên và Môi trường, Văn hóa Thể thao và Du lịch, Y tế, Khoa học và Công nghệ, Thông tin và Truyền thông và UBND các huyện, thành phố. Giảm 165 lãnh đạo cấp phòng trực thuộc sở, ngành và UBND cấp huyện (trong đó: Cấp trưởng 96, cấp phó 69). Giảm 596 biên chế sắp xếp lại tổ chức so với năm 2017. Giảm 116 đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015 đạt 19,39% vượt 9,39% so với mục tiêu đến năm 2021 của Nghị quyết 19-NQ/TW. Sáp nhập 60 thôn, bản, tổ dân phố để thành lập 30 thôn, bản, tổ dân phố giảm 29 thôn, bản, tổ dân phố tại 05 huyện (Tam Đường, Tân Uyên, Than Uyên, Phong Thổ, Mường Tè); giảm 319 người hoạt động không chuyên trách. Có 53/482 đơn vị đạt 10,99% đơn vị sự nghiệp công lập đảm bảo tự chủ một phần chi thường xuyên trở lên (trong đó: 5,2% đơn vị sự nghiệp công lập tự chủ hoàn toàn về tài chính).

hành chính tại các văn bản quy phạm pháp luật do địa phương ban hành khi được giao quy định hoặc quy định chi tiết đảm bảo theo Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015; công tác rà soát, đánh giá quy định, thủ tục hành chính trong những năm qua cũng đạt những kết quả như cắt giảm thời gian giải quyết TTHC, cắt giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính, ủy quyền thực hiện giải quyết thủ tục hành chính từ cấp tỉnh xuống cấp huyện, xây dựng video hướng dẫn giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp...; kịp thời niêm yết, công khai TTHC, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại trụ sở cơ quan hành chính nhà nước cũng như trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, các cơ quan, đơn vị và địa phương; hình thức thông tin, truyền thông phong phú, đa dạng phù hợp với phong tục, tập quán, tín ngưỡng của đồng bào, địa phương.

- Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: UBND tỉnh Lai Châu đã ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, đây là cơ sở pháp lý quy định rõ trách nhiệm, thời gian giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ phận, từng cơ quan, đơn vị; công khai, minh bạch về thủ tục hành chính, phí và lệ phí, khắc phục tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh; giảm bớt phiền hà, tiêu cực, những nhiễu trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân. Qua đó củng cố được niềm tin của cá nhân, tổ chức vào chính quyền. Mặt khác, cơ chế một cửa liên thông cũng đã kết nối được việc giải quyết thủ tục hành chính giữa các sở, ngành với nhau và giữa các sở, ngành với các đơn vị liên quan giúp tiết kiệm được thời gian và chi phí đi lại của công dân, tổ chức.

Theo đó, các sở, ban, ngành tỉnh đã xây dựng và kiện toàn tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, bố trí, sắp xếp công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ làm việc trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; đầu tư trang thiết bị và phương tiện làm việc cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; chi trả chế độ hỗ trợ cho công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa đảm bảo theo quy định.

Thực hiện Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính. UBND tỉnh đã ban hành Quyết định chuyển giao nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính từ Sở Tư pháp và nhiệm vụ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính từ Sở Nội vụ về Văn phòng UBND tỉnh quản lý kể từ ngày 01/01/2018 đảm bảo theo đúng quy định. Theo đó, các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố tập trung triển khai thực hiện việc chuyển giao nhiệm vụ, tổ chức kiện toàn, sắp xếp lại Bộ phận một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Đến nay, trên địa bàn tỉnh hiện có 17/20 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và 04 cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, 08/08 huyện, thành phố, 108/108 xã, phường, thị trấn triển khai thực hiện Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (trừ Thanh tra tỉnh do đặc thù của ngành, công tác tiếp dân thực hiện theo Luật Tiếp công dân, Luật

Khiếu nại, Luật Tố cáo; Ban Dân tộc hồ sơ thực hiện tiếp nhận từ Bộ phận một cửa UBND cấp xã; Sở Ngoại vụ do các thủ tục hành chính quy định trong văn bản mật, Quyết định số 238-QĐ/TU ngày 27/9/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc Ban hành Quy chế quản lý thống nhất các hoạt động đối ngoại).

1.3. Thực trạng cung ứng dịch vụ công và tình hình giải quyết TTHC tại các sở, ban, ngành tỉnh

a) Biểu số liệu của các sở, ban, ngành tỉnh

Tính đến ngày 30/5/2019, tổng số TTHC đang được áp dụng thực hiện tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh gồm: **1.545** TTHC, cụ thể:

T T	Đơn vị	Số TTHC	Số hồ sơ nhận giải quyết		
			Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	Sở Xây dựng	27	195	86	422
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	104	400	447	458
3	Sở Nông nghiệp và PTNT	113	1.440	1.139	2.692
4	Sở Công Thương	128	295	789	2.666
5	Sở Tài chính	40	1.144	716	479
6	Sở Ngoại vụ	05	217	182	214
7	Sở Y tế	216	1.022	738	575
8	Sở Lao động, TB&XH	125	2.094	1.079	960
9	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	107	246	148	66
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	140	647	796	724
11	Sở Giao thông Vận tải	77	31.982	16.755	27.925
12	Sở Nội vụ	76	1.123	972	664
13	Sở Giáo dục và Đào tạo	80	185	177	3.541
14	Sở Tư pháp	163	5.793	13.779	4.793
15	Sở Khoa học và Công nghệ	55	63	43	310
16	Sở Thông tin và Truyền thông	39	205	169	134
17	Thanh tra tỉnh	10	85	45	62
18	Ban Dân tộc	2	8	8	16
19	Văn phòng UBND tỉnh	Liên thông	155 (từ tháng 8)	127	120
20	Ban quản lý Khu kinh tế cửa khẩu Ma Lù Thàng	38	17	13	9
	Tổng cộng	1.545	47.316	38.108	46.830

b) Số dịch vụ công tại các sở, ban, ngành tỉnh

Hiện nay, 100% các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính

quyền trên địa bàn tỉnh đã đáp ứng cung cấp dịch vụ công mức độ 2 trở lên.

- Tổng dịch vụ công cấp tỉnh là: **1.545 TTHC**, trong đó:

+ Dịch vụ công mức độ 2 là: 1.482 TTHC;

+ Dịch vụ công mức độ 3 là: 47 TTHC;

+ Dịch vụ công mức độ 4 là: 16 TTHC.

Đối với việc nâng mức độ dịch vụ công từ mức độ 2 lên mức độ 3, từ mức độ 3 lên mức độ 4 được thực hiện theo Kế hoạch rà soát hàng năm của tỉnh trên cơ sở đề xuất của các sở, ban, ngành tỉnh và theo hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

- Tổng số TTHC cấp tỉnh thời gian giải quyết trong ngày là: **52 TTHC**.

c) Số liệu giải quyết TTHC tại các sở, ban, ngành.

- Tổng số được tiếp nhận và giải quyết năm 2016: 47.316 hồ sơ.

- Tổng số được tiếp nhận và giải quyết năm 2017: 38.108 hồ sơ.

- Tổng số được tiếp nhận và giải quyết năm 2018: 46.830 hồ sơ.

d) Về chất lượng hồ sơ được giải quyết

Về cơ bản hồ sơ thủ tục hành chính được thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quan tâm, chỉ đạo thực hiện; việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính cơ bản đảm bảo theo quy định như: Lập sổ theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị; viết phiếu hẹn giao nhận hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; niêm yết, công khai, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định...

2. Tồn tại, hạn chế

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đã đạt được công tác cải cách hành chính nói chung, công tác cải cách thủ tục hành chính nói riêng vẫn còn bộc lộ nhiều tồn tại, hạn chế cần phải khắc phục ngay trong thời gian tới. Cụ thể như:

- Số lượng thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông còn thấp so với tổng số thủ tục hành chính phải giải quyết của các Sở, ban, ngành tỉnh (đạt 80%).

- Diện tích làm việc ở một số cơ quan, đơn vị còn thiếu việc bố trí phòng làm việc riêng cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa” chưa đảm bảo quy định. Nhiều cơ quan, đơn vị phải bố trí ghép Bộ phận một cửa với phòng chuyên môn khác; chưa đảm bảo yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 61 như về diện tích phòng, bố trí phòng riêng, lắp đặt camera giám sát... Việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa” như hiện nay của các Sở, ban, ngành chưa thường xuyên, chưa phản ánh tình hình thực tế, vẫn còn nhiều phản ánh, kiến nghị cũng như dư luận xấu trong xã hội về tình hình giải quyết thủ tục hành chính ở một số cơ quan, đơn vị.

- Có sở, ngành vẫn còn tình trạng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả ở các phòng chuyên môn hoặc tiếp nhận hồ sơ ở các sở, ban, ngành này nhưng kết quả được trả ở cơ quan chuyên môn khác; hiệu quả của cơ chế liên thông giải quyết thủ tục hành

chính còn thấp. Thiếu cơ chế kiểm soát quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, chưa có giải pháp phù hợp để kiểm soát toàn bộ quy trình giải quyết hồ sơ của tổ chức và công dân.

- Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự khoa học, chưa đảm bảo chất lượng, chưa đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính và chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2015 - 2020 của tỉnh. Tính liên thông trong xử lý công việc cho tổ chức, cá nhân còn hạn chế; một bộ phận công chức còn hạn chế về năng lực thực hiện nhiệm vụ; chưa nắm vững quy trình, thủ tục hồ sơ, dẫn đến việc tiếp nhận hồ sơ chưa đầy đủ, thiếu chặt chẽ, chưa khép kín dẫn đến có thể nảy sinh tiêu cực.

Ngoài ra, các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều ngành chưa được đưa về thực hiện tập trung tại một đầu mối, tổ chức, người dân, doanh nghiệp phải liên hệ đến nhiều cơ quan liên quan để giải quyết TTHC; qua quá trình hoạt động và triển khai mô hình một cửa, một cửa liên thông còn bộc lộ sự thiếu đồng bộ và chưa thể hiện được sự hiện đại, văn minh, chuyên nghiệp; chưa xây dựng được một bộ máy chuyên trách có nhiệm vụ làm đầu mối giúp UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết TTHC nên việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa được thực hiện thường xuyên.

- Cơ sở vật chất chưa đồng bộ, trang thiết bị bố trí cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn lạc hậu và nhiều hạn chế, áp dụng các hệ thống phần mềm hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính chưa đồng bộ, chưa có tính liên thông cũng như việc tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống phần mềm không đảm bảo tính năng kết nối liên thông với Công dịch vụ công Quốc gia như hiện nay và các yêu cầu, quy định tại Nghị định số 61.

- Theo báo cáo đánh giá của các tổ chức, Bộ Nội vụ trong những năm qua các chỉ số về cải cách hành chính cấp tỉnh (PAR INDEX)⁽⁴⁾, Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI)⁽⁵⁾ của tỉnh nhiều năm liền đều nằm trong nhóm tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thấp nhất trong cả nước.

3. Giải pháp khắc phục

Để kịp thời khắc phục và giải quyết những tồn tại, hạn chế trên, việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu là một trong những giải pháp then chốt. Sau khi được thành lập và đi vào hoạt động, Trung tâm Phục vụ hành chính công

⁽⁴⁾Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh trong những năm qua đều nằm nhóm tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương thấp nhất cả nước và liên tục tụt hạng (năm 2016 đạt 67/97,5 điểm, xếp vị trí thứ 53/63 tỉnh, thành phố; năm 2017 đạt 71,94/100 điểm, xếp vị trí thứ 57/63 tỉnh, thành phố; năm 2018 đạt 72,23/100 điểm, xếp vị trí thứ 58/63 tỉnh, thành phố).

⁽⁵⁾Việc xếp loại chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh PCI của tỉnh Lai Châu qua các năm nằm ở top cuối (năm 2015: xếp vị trí thứ 61; năm 2016: xếp vị trí thứ 62; năm 2017: xếp vị trí thứ 60; năm 2018: xếp vị trí thứ 62) đã phần nào phản ánh những hạn chế trong các lĩnh vực: Chi phí gia nhập thị trường; tiếp cận đất đai; môi trường kinh doanh; chi phí không chính thức; thời gian thanh tra, kiểm tra và thực hiện các quy định, thủ tục hành chính; môi trường cạnh tranh của tỉnh, trong khi Lai Châu có đủ các tiềm lực để hội nhập, phát triển và thu hút đầu tư mạnh mẽ.

của tỉnh là đầu mối tập trung thống nhất trong việc tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn thực hiện, giám sát quy trình, kiểm tra chất lượng, đôn đốc và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành tỉnh cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, góp phần:

Thứ nhất, tạo lập một môi trường làm việc thống nhất, thuận tiện, văn minh, hiện đại; tích hợp được các nguồn lực về con người, cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật; tiếp nhận trực tiếp, nhanh chóng, kịp thời sự chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh cũng như xử lý kịp thời những kiến nghị, đề xuất của các cơ quan, cá nhân, tổ chức trong giải quyết TTHC.

Thứ hai, làm thay đổi thái độ, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, nhiệm vụ hướng tới nền hành chính phục vụ; việc giải quyết hồ sơ TTHC cho công dân, tổ chức được thực hiện theo hướng chuyên môn hóa, tách hoạt động chuyên môn với nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức, thể hiện tính chuyên nghiệp trong hoạt động.

Thứ ba, tăng cường cơ chế giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm giảm các chi phí không chính thức của người dân, doanh nghiệp khi có nhu cầu giải quyết TTHC, hạn chế tình trạng "cò dịch vụ" tại các địa điểm đặt trụ sở của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế "một cửa"; tăng tính minh bạch trong giải quyết TTHC; tạo thuận lợi cho việc kiểm tra, chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc của người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Lãnh đạo UBND tỉnh.

Thứ tư, ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC, từng bước nâng cao chất lượng giải quyết TTHC; áp dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử liên thông giữa các cấp, các ngành (liên thông dọc, liên thông ngang), nhằm tin học hóa tất cả giao dịch hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mức độ cao; công khai, minh bạch tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và đánh giá, xếp loại chất lượng giải quyết TTHC cho từng cơ quan, đơn vị và cá nhân tham gia trong quy trình giải quyết trên Cổng dịch vụ công - Hệ thống một cửa điện tử tỉnh. Đồng thời nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Tổ chức và công dân được trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ quá trình giải quyết thủ tục hành chính thông qua các dịch vụ công nhất là dịch vụ công về CNTT.

Thứ năm, giúp các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh trực tiếp trao đổi, phối hợp giải quyết một số thủ tục hành chính liên thông bảo đảm chặt chẽ và thuận tiện cũng như các thủ tục hành chính liên thông giữa các cấp chính quyền, ngành dọc;

Thứ sáu, giúp cho Lãnh đạo các cấp kiểm tra, giám sát, thông qua hệ thống phần mềm, cập nhật kịp thời thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, để có thể giải quyết ngay một số khó khăn vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân.

Phần thứ ba

MÔ HÌNH TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH LAI CHÂU

I. MỤC TIÊU, PHẠM VI HOẠT ĐỘNG

1. Mục tiêu

- Tạo sự thống nhất và quyết tâm của cả hệ thống chính trị trong việc cải cách TTHC và cung cấp dịch vụ hành chính công; tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC, lấy cá nhân, tổ chức làm trung tâm phục vụ (trọng tâm là người dân và doanh nghiệp), bảo đảm sự hài lòng, thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong việc giải quyết TTHC.

- Xây dựng một nền hành chính phục vụ chuyên nghiệp, hiện đại và thân thiện; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức, tạo bước đột phá mạnh mẽ đối với nhiệm vụ CCHC của tỉnh trong những năm tiếp theo.

- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả giải quyết TTHC của các cơ quan nhà nước; tăng cường tính liên thông trong giải quyết các TTHC, đảm bảo các thủ tục được giải quyết nhanh, công khai, minh bạch, không có khâu trung gian; rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định, giảm chi phí thực hiện TTHC.

- Xây dựng và phát triển đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực, trách nhiệm tận tâm phục vụ Nhân dân và có tính chuyên nghiệp cao; xác định nhiệm vụ cụ thể đối với các cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan đơn vị khi giải quyết TTHC.

- Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công theo cơ chế “Tiếp nhận, phối hợp giải quyết và trả kết quả các TTHC” góp phần nâng cao vai trò lãnh đạo của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân và sự chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, hiệu quả hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

2. Phạm vi hoạt động

Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh thực hiện tiếp nhận, phối hợp giải quyết các TTHC đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đưa vào tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

II. MÔ HÌNH TỔ CHỨC, VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH LAI CHÂU

1. Tên gọi: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu (*sau đây gọi tắt là Trung tâm*).

2. Loại hình Trung tâm: Là đơn vị hành chính đặc thù.

3. Trụ sở Trung tâm: Tầng 1, Khối 2, Trụ sở các cơ quan sự nghiệp tỉnh Lai Châu - Thành phố Lai Châu - Tỉnh Lai Châu.

4. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Trung tâm

4.1. Vị trí

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, hoạt động của Văn phòng UBND tỉnh; đồng thời chịu sự chỉ đạo trực tiếp của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

4.2. Chức năng

- Là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh bố trí công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân tổ chức.

- Hướng dẫn, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ, TTHC cho cá nhân, tổ chức theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách TTHC, hiện đại hóa nền hành chính, trong đó tập trung đơn giản hóa TTHC và đẩy mạnh ứng dụng CNTT nhằm tin học hóa các giao dịch hành chính trong giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm.

4.3. Nhiệm vụ và quyền hạn

a) Nhiệm vụ

- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

- 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 trên địa bàn tỉnh theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành được giao tiếp nhận tại Trung tâm.

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức khi đến Trung tâm liên hệ giải quyết TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

- 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 TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC làm việc tại Trung tâm.

- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến

ngợi, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với 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 hồ sơ TTHC; 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.

- Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa 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.

- Theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị được bố trí đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định hồ sơ phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt bảo đảm tiến độ và thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để nghiên cứu các quy định của Nhà nước về cải cách TTHC, chính quyền điện tử; tổng hợp, đề xuất điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC qua Trung tâm.

- Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo 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 cá nhân, tổ chức đến giải quyết TTHC tại Trung tâm; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định của pháp luật.

- Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh thực hiện tại Trung tâm.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao theo quy định của pháp luật.

b) Quyền hạn

- 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 tại Trung tâm.

- 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 TTHC 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 TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia tại Trung tâm xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết TTHC chậm so với quy định trước khi có văn bản báo cáo UBND tỉnh (nếu cần thiết).

- 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 Trung tâm. Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

- 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 TTHC của Trung tâm.

- Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm.

- Chủ động báo cáo, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền quyết định việc điều động hoặc luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao sau khi thống nhất với cơ quan, đơn vị sử dụng cán bộ, công chức, viên chức.

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

5. Cơ cấu tổ chức, biên chế

5.1. Cơ cấu tổ chức

a) Lãnh đạo Trung tâm gồm: Giám đốc là 01 lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh hoặc tương đương (*trước mắt do 01 Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm, sau khi hoạt động của Trung tâm đi vào ổn định, có thể bố trí Giám đốc chuyên trách*) và 02 Phó Giám đốc là 02 lãnh đạo cấp phòng thuộc Văn phòng UBND tỉnh hoặc tương đương (*trong đó, 01 Phó Giám đốc chuyên trách và 01 Phó Giám đốc kiêm nhiệm là lãnh đạo phòng phụ trách công tác kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh*).

Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định bổ nhiệm.

b) Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ, gồm:

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (do các sở, ban, ngành cử công chức, viên chức đến để thực hiện nhiệm vụ).

- Bộ phận Hành chính - Tổng hợp, hỗ trợ, công nghệ thông tin (hoạt động chuyên trách).

- Bộ phận Giám sát (do Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Thanh tra tỉnh cử công chức đến để thực hiện nhiệm vụ).

Nhiệm vụ cụ thể của từng Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ do Giám đốc Trung tâm phân công.

Danh sách công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm do các cơ quan, đơn vị, tổ chức đề xuất phương án nhân sự, Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự.

5.2. Biên chế

Biên chế của Trung tâm nằm trong tổng số biên chế của Văn phòng UBND tỉnh và biên chế của các cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, bảo đảm hoạt động của Trung tâm không làm phát sinh tăng thêm biên chế, chỉ thực hiện điều động, luân chuyển, phân công lại nhiệm vụ của công chức, viên chức. Tổng số 06 công chức, viên chức làm việc chuyên trách (điều chuyển biên chế của Văn phòng UBND tỉnh sang) và 43 công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

Ngoài ra Văn phòng UBND tỉnh được hợp đồng lao động theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP ngày 17/11/2000 của Chính phủ trong phạm vi chỉ tiêu được giao.

6. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, thời hạn làm việc của công chức, viên chức tại Trung tâm

6.1. Tiêu chuẩn

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang.

b) Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên.

c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao.

d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

6.2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Quyền lợi

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

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

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

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

6.4. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt; trừ các trường hợp nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác.

7. Chế độ, chính sách đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm

- Đối với công chức, viên chức thuộc biên chế của Văn phòng UBND tỉnh làm việc tại Trung tâm: Tiền lương, phụ cấp và các chế độ khác do Văn phòng UBND tỉnh chi trả theo quy định.

- Đối với công chức, viên chức do các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm: Tiền lương, phụ cấp và các chế độ khác do cơ quan, đơn vị cử người chi trả theo quy định.

Ngoài ra, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định (nếu có).

III. CƠ CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

1. Nguyên tắc chung

- Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức theo phương thức: Công khai - Minh bạch - Văn minh - Hiện đại. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị, tổ chức để giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đã được quy định rõ trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

- Việc xử lý, giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo giảm tối đa thời gian so với quy định; tiến tới thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trên môi trường mạng máy tính, không tồn tại song song các quy trình, giấy tờ truyền thống (*trừ những trường hợp đặc biệt sau khi cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính đã thống nhất với Trung tâm*); từng bước giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình “tiếp nhận - xem xét - thẩm định hồ sơ - phê duyệt kết quả tại chỗ” trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin đối với tối thiểu **20%** số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh do Chủ tịch

Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành (theo điểm a khoản 5 Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ).

2. TTHC thực hiện tại Trung tâm

TTHC thực hiện tại Trung tâm bao gồm TTHC, dịch vụ công trực tuyến của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, một số cơ quan, đơn vị khác có TTHC liên quan trực tiếp đến người dân và doanh nghiệp và phù hợp với chức năng hoạt động của Trung tâm và quy định của pháp luật về trình tự, thủ tục giải quyết TTHC. Cụ thể:

- TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh; TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh (theo Quyết định ban hành Danh mục của Thủ tướng Chính phủ để đưa vào thực hiện tại Trung tâm); TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Công ty Cổ phần Nước sạch tỉnh Lai Châu và Công ty Điện lực tỉnh Lai Châu.

2.1. Đối với các sở, ban, ngành tỉnh.

- Lựa chọn 100% TTHC đối với 15/15 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh sau đây có TTHC thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đưa vào thực hiện tại Trung tâm (trừ các TTHC thuộc phạm vi điều chỉnh tại khoản 5, Điều 14, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và giải thể toàn bộ Bộ phận Một cửa tại các cơ quan, đơn vị này), với **1.439** TTHC:

TT	Đơn vị	Tổng số TTHC	Số TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm	Ghi chú
1	Sở Kế hoạch và Đầu tư	140	140	
2	Sở Công Thương	128	128	
3	Sở Khoa học và Công nghệ	55	55	
4	Sở Xây dựng	27	27	
5	Sở Tài nguyên và Môi trường	104	104	
6	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	107	107	
7	Sở Thông tin và Truyền thông	39	39	
8	Sở Nội vụ	76	76	
9	Sở Lao động - TB&XH	125	125	
10	Sở Nông nghiệp và PTNT	113	106	07 TTHC không thực hiện theo cơ chế "một cửa"
11	Sở Y tế	216	200	16 TTHC không thực hiện theo cơ chế "một cửa"
12	Sở Tư pháp	163	147	16 TTHC không thực hiện theo cơ chế "một cửa"

13	Sở Giao thông Vận tải	77	76	01 TTHC không thực hiện theo cơ chế “một cửa”
14	Sở Tài chính	40	39	01 TTHC không thực hiện theo cơ chế “một cửa”
15	Sở Giáo dục và Đào tạo	80	70	10 TTHC không thực hiện theo cơ chế “một cửa”
	Tổng	1.490	1.439	51

* Lý do: Do đặc thù của một số cơ quan, đơn vị có những thủ tục phải giải quyết tại khu vực Cửa khẩu Ma Lù Thàng, hoặc TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với các đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá và các TTHC được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật như: Thủ tục đăng kiểm xe cơ giới; các thủ tục cấp giấy khám sức khỏe; các TTHC đối tượng giải quyết là người mắc các tệ nạn xã hội (nghiện ma túy), hoặc người nhiễm HIV/AIDS; thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm, hàng hóa xuất, nhập khẩu....

2.2. Đối với cơ quan ngành dọc và các đơn vị khác

- Đối với các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, tiến hành rà soát lập Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo chỉ đạo của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ và Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục thủ tục hành chính đưa ra thực hiện tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm theo quy định.

- Trước mắt đưa TTHC thuộc một số cơ quan ngành dọc sau vào thực hiện tại Trung tâm, bao gồm: Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Công ty Cổ phần Nước sạch Lai Châu, Công ty Điện lực tỉnh Lai Châu.

2.3. Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban quản lý khu kinh tế cửa khẩu Ma Lù Thàng được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận một cửa của đơn vị.

2.4. Đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm sẽ được bố trí từ 01 đến 02 quầy giao dịch tùy theo đặc thù, tính chất công việc của từng ngành, lĩnh vực; các cơ quan, đơn vị này bố trí công chức luân phiên nhau để ra tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thực hiện TTHC cho tổ chức, công dân theo quy định.

2.5. Trong quá trình triển khai thực hiện các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục rà soát, đánh giá và xem xét để lựa chọn TTHC đưa vào thực hiện hoặc đưa ra không thực hiện ở Trung tâm theo quy định.

3. Phê duyệt danh mục thủ tục hành chính đưa vào thực hiện tại Trung tâm

Chủ tịch UBND tỉnh quyết định việc đưa các thủ tục hành chính vào giải quyết tại Trung tâm trên cơ sở đề xuất của Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên

quan phù hợp với tình hình thực tiễn theo từng giai đoạn và quy định của pháp luật.

4. Quy trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC

4.1. Tiếp nhận hồ sơ

- Cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết TTHC thuộc Bộ TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm thì trực tiếp đến liên hệ, nộp hồ sơ tại Trung tâm hoặc gửi qua đường bưu điện tới Trung tâm (thời hạn nhận được xác định theo dấu ngày đến của bưu điện) hoặc nộp trực tuyến đối với những TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3 và mức độ 4.

- Cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ:

+ Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Cán bộ, công chức, viên chức phải tiếp nhận hồ sơ; viết giấy biên nhận hồ sơ, trong đó có hẹn ngày trả kết quả; giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả có đầy đủ thông tin cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên) và cập nhật vào phần mềm theo dõi hồ sơ.

+ Trường hợp hồ sơ chưa chính xác, chưa đầy đủ theo quy định: Hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ bổ sung đầy đủ, chính xác; lập Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, giao cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ gửi qua dịch vụ bưu chính), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên).

+ Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết: Hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; nếu cá nhân, tổ chức yêu cầu có văn bản trả lời, thì cán bộ công chức, viên chức tại Trung tâm trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không được tiếp nhận. Trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ qua đường bưu điện hoặc dịch vụ công trực tuyến thì cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm trả lời bằng văn bản gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên).

4.2. Giải quyết hồ sơ

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm chuyển hồ sơ đến các cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết TTHC như sau:

+ Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện của tỉnh;

+ Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

+ Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ tiếp nhận trực tiếp đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Trung tâm, các cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết TTHC thực hiện các quy trình giải quyết TTHC theo quy định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ về lại Trung tâm để trả cho cá nhân, tổ chức.

- Đối với TTHC giải quyết trong buổi hoặc trong ngày: Tính thời gian từ khi nhận hồ sơ đến khi trả kết quả đảm bảo 01 buổi (04 giờ làm việc), hoặc 01 ngày (08 giờ làm việc).

4.3. Thu phí và lệ phí.

- Tổ chức, cá nhân nộp trực tiếp phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính (nếu có) tại quầy thu phí và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm.

- Trung tâm chuyển nộp Kho bạc Nhà nước và các cơ quan liên quan theo quy định Luật Ngân sách và Nghị quyết Hội đồng nhân dân tỉnh.

- Ngoài ra, tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính bằng các phương thức khác theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

4.4. Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân

- Kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị được cập nhật vào phần mềm theo dõi và trả trực tiếp cho cá nhân, tổ chức tại quầy trả kết quả của Trung tâm hoặc gửi qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện hoặc nộp qua dịch vụ công trực tuyến hoặc theo yêu cầu, đề nghị của cá nhân, tổ chức).

- Đối với những trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Trung tâm thông báo cho cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ, yêu cầu đẩy nhanh tiến độ thực hiện. Cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết (nếu lỗi thuộc về trách nhiệm của cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC). Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 01 lần. Trung tâm cập nhật, chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức để xảy ra quá hạn giải quyết đến cá nhân, tổ chức.

5. Quy định đối với cá nhân, tổ chức đến giải quyết TTHC tại Trung tâm

- Cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết TTHC tại Trung tâm được cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu hẹn trả kết quả theo quy định.

- Phải chấp hành nghiêm túc nội quy, quy chế của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành về giải quyết TTHC.

- Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Trung tâm.

- Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC hoặc chưa được công khai theo quy định.

- 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.

- Không được cản trở việc giải quyết TTHC của các cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

- Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm trong quá trình giải quyết TTHC.

- Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện TTHC.

- Khiếu nại, tố cáo về việc giải quyết TTHC không đúng quy định.

- Thực hiện quy định khác của pháp luật có liên quan.

6. Mối quan hệ công tác của Trung tâm

6.1. Đối với UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Trung tâm chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo và quản lý điều hành của Văn phòng UBND tỉnh. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo công tác với UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh về tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm;

- Giám đốc Trung tâm báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt quá thẩm quyền.

6.2. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan khác

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

- Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC tiếp nhận tại Trung tâm do Trung tâm

chuyển đến. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Các cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức chịu trách nhiệm quản lý kết quả công tác của cán bộ, công chức, viên chức trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm; chủ trì, phối hợp với Trung tâm trong việc đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức trong thời gian làm việc tại Trung tâm.

- Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các TTHC thuộc ngành, lĩnh vực quản lý báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời bộ TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

6.3. Đối với các phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh

Trung tâm có mối quan hệ phối hợp với các phòng chuyên môn và các đơn vị trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

IV. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ KINH PHÍ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

1. Cơ sở vật chất

1.1. Trụ sở của Trung tâm

- Trụ sở của Trung tâm được bố trí tại vị trí thuận lợi kết nối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh trong việc vận chuyển, tiếp nhận, giải quyết các TTHC, ở vị trí trung tâm thành phố để thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

- Việc bố trí các khu vực phục vụ hoạt động của Trung tâm đảm bảo khoa học theo các khu chức năng, bao gồm:

+ Khu vực cung cấp thông tin, TTHC: Bàn lễ tân hướng dẫn; thiết bị điện tử tra cứu thông tin TTHC, tra cứu kết quả giải quyết TTHC; hệ thống lấy số xếp hàng tự động, bàn kê khai TTHC, lấy phiếu khảo sát...

+ Khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng sở, ngành và từng lĩnh vực khác nhau (*bố trí khoảng từ 20 - 25 quầy, trong mỗi quầy có bàn ghế, máy tính, máy in, máy scan cho cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận giải quyết TTHC, tủ đựng tài liệu; mỗi quầy bố trí ghế ngồi chờ và ngồi giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch*);

+ Bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, kê khai TTHC, máy lọc nước... dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch;

+ Phòng làm việc của lãnh đạo, công chức, viên chức của Trung tâm;

+ Bố trí phòng họp để các cơ quan, đơn vị cùng có trách nhiệm trong giải quyết TTHC trao đổi, thống nhất ý kiến;

+ Khu vực bưu chính, viễn thông: Bố trí nhân viên bưu cục phục vụ luân

chuyển giấy tờ, tài liệu, hồ sơ TTHC từ bên ngoài vào Trung tâm và cung cấp dịch vụ trả kết quả khi có yêu cầu của tổ chức, công dân;

+ Có thể bố trí thêm khu vực máy ATM của một số ngân hàng phục vụ thanh toán điện tử cho tổ chức, công dân; khu vực dành cho dịch vụ khác của Trung tâm như: photocopy, in ấn, dịch thuật...

+ Bãi đỗ xe, khu vực vệ sinh,...

Phương án: Cải tạo, sửa chữa và chuyển đổi công năng sử dụng mặt bằng Tầng 1, Khối 2, Trụ sở các cơ quan sự nghiệp tỉnh Lai Châu - Thành phố Lai Châu - Tỉnh Lai Châu để làm trụ sở Trung tâm đảm bảo phù hợp với việc bố trí các khu vực phục vụ cho hoạt động của Trung tâm, tạo thuận lợi nhất cho cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch thực hiện TTHC.

Tổng diện tích mặt bằng tầng 1 là: **600 m²**; Diện tích sử dụng cho Trung tâm là: **518 m²** (trừ diện tích khu cầu thang, 01 phòng hệ thống tủ điện, mạng của Tòa nhà).

Đảm bảo đủ diện tích bố trí một cách khoa học và hợp lý cho các Bộ phận điều hành hoạt động của Trung tâm, bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho các cơ quan, đơn vị, có phòng riêng cho các bộ phận chức năng như giám sát, tổng hợp - hành chính, thủ quỹ, phòng làm việc Lãnh đạo Trung tâm, phòng họp, bàn kê khai hồ sơ, ki ốt tra cứu thông tin, ghế ngồi chờ cho công dân...

Hạ tầng kỹ thuật như hệ thống điện, điều hòa đảm bảo yêu cầu kỹ thuật, chức năng hoạt động ổn định cho Trung tâm.

Vị trí thuận lợi trong quá trình kết nối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh trong việc vận chuyển, tiếp nhận, giải quyết các TTHC, ở vị trí trung tâm thành phố để thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

1.2. Hệ thống phương tiện, trang thiết bị kỹ thuật, phần mềm phục vụ hoạt động Trung tâm

- Trung tâm được trang bị các thiết bị để ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng hiện đại, đồng bộ trong thực hiện giải quyết TTHC;

- Trung tâm sử dụng phần cứng, phần mềm của hạ tầng công nghệ thông tin hiện có đã được tỉnh đầu tư, Công nghệ thông tin điện tử tỉnh để phục vụ hoạt động của Trung tâm. Ngoài ra, Trung tâm được đầu tư thêm các thiết bị chuyên dùng như: hệ thống máy chủ, máy lấy số tự động, máy scan, máy tính cá nhân, mạng cáp quang, hệ thống điện, camera giám sát, điện thoại, máy photocopy, ... và các hệ thống khác đủ điều kiện để tiếp nhận hồ sơ nhận qua đường bưu điện và thực hiện các giao dịch hành chính công trực tuyến ở mức độ 3 và 4;

- Hệ thống phần mềm ứng dụng trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm sử dụng chung, đồng bộ và thống nhất một Hệ thống phần mềm trên một địa chỉ truy cập duy nhất và có đầy đủ hai cấu thành “Cổng dịch vụ công - Hệ thống một

cửa điện tử tỉnh” liên thông bốn cấp chính quyền từ các sở, ban, ngành, UBND cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan với các phân hệ chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động cao và linh hoạt, đảm bảo các yêu cầu về:

+ Quản lý toàn bộ hoạt động của Trung tâm; chuẩn hóa các thủ tục, hồ sơ; cho phép tích hợp chữ ký số; thuận lợi cho việc tra cứu thông tin, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, lấy số tự động; cung cấp, mở rộng các kênh giao tiếp; các bước tiếp nhận và chuyển giao, xử lý tại các bộ phận nhằm minh bạch hóa quy trình giải quyết nội bộ của từng thủ tục hành chính, đảm bảo tính liên thông giữa các cấp, liên thông cùng cấp; bổ sung, thay đổi các tính năng theo yêu cầu quản lý; sẵn sàng kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia đảm bảo các tiêu chí, tiêu chuẩn, yêu cầu theo quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Bộ tiêu chí, quy định thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật trong xây dựng Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử (Phiên bản 1.0) ban hành kèm theo Quyết định số 1697/QĐ-BTTTT ngày 23/10/2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

+ Chức năng giúp cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, giám sát toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị để kịp thời đôn đốc, hướng dẫn và giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn toàn tỉnh;

+ Xếp loại các Chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức; đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm theo quy định tại Chương III Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

+ Chức năng tiếp nhận và trả kết quả TTHC: Thuận tiện cho việc theo dõi và trả kết quả giải quyết TTHC, cho phép chiết xuất phiếu tiếp nhận hồ sơ, số theo dõi quá trình giải quyết TTHC, báo cáo tình hình, kết quả giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, văn bản xin lỗi người dân và có khả năng tích hợp liên thông với phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành và cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh đang triển khai áp dụng.....

+ Phần mềm thu phí, lệ phí trực tuyến: Cá nhân, tổ chức nộp phí, lệ phí trực tuyến trên môi trường mạng (dịch vụ công trực tuyến mức độ 4); nộp trực tiếp tại Trung tâm mà không cần phải ra kho bạc, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí, thủ tục rút gọn, không rườm rà.

- Hệ thống trang thiết bị công nghệ thông tin và phần mềm: Bao gồm toàn bộ trang thiết bị công nghệ thông tin, phần mềm phục vụ cho việc quản lý dữ liệu, điều hành tác nghiệp, hiển thị thông tin và giao dịch giữa Trung tâm với cá nhân, tổ chức

và với các cơ quan hành chính nhà nước, gồm:

+ Hệ thống máy tính, mạng: Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được trang bị máy tính cá nhân cấu hình cao, có mạng LAN, wifi kết nối internet...

+ Phần mềm lấy số thứ tự: Giúp cán bộ, cá nhân, tổ chức dễ dàng hơn trong việc giải quyết TTHC, mang tính chuyên nghiệp cao; hệ thống tự động nhắc cá nhân, tổ chức khi đến lượt vào thực hiện TTHC.

+ Ki-ốt tra cứu thông tin: Là nơi cá nhân, tổ chức trực tiếp tới tìm kiếm thông tin và các quy định hiện hành về giải quyết TTHC, giảm thiểu các trường hợp cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC thiếu, sai hồ sơ.

+ Màn hình hiển thị thông tin: Bao gồm thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, tỉ lệ hồ sơ đúng hạn, quá hạn, thông tin số thứ tự đang giải quyết tại từng quầy. Cá nhân, tổ chức có thể biết còn bao nhiêu số thứ tự nữa đến lượt của mình.

+ Hệ thống camera giám sát: Giám sát toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, bảo đảm tính công khai, minh bạch.

+ Các phần mềm và các chức năng khác phù hợp với yêu cầu thực tiễn hoạt động của Trung tâm.

2. Kinh phí hoạt động

- Kinh phí hoạt động của Trung tâm do ngân sách nhà nước bảo đảm được bố trí trong dự toán chi hoạt động thường xuyên của Văn phòng UBND tỉnh được cơ quan có thẩm quyền giao hàng năm.

- Trung tâm có thể tạo nguồn thu khác từ việc thực hiện các hoạt động dịch vụ có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính khi được cá nhân, tổ chức yêu cầu và được cơ quan có thẩm quyền thông qua, không trái với quy định của Nhà nước.

V. HIỆU QUẢ CỦA ĐỀ ÁN

1. Đối với cá nhân, tổ chức

- Tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện TTHC từ khâu tiếp cận, hoàn chỉnh hồ sơ, theo dõi, giám sát quá trình giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước theo quy định.

- Tiết kiệm được thời gian, chi phí đi lại cho cá nhân, tổ chức khi thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Cá nhân và tổ chức khi đến giao dịch được tôn trọng, được phục vụ, thể hiện sự ưu việt của phương thức làm việc mới theo hướng cải cách, đồng bộ, khoa học tạo sự yên tâm, tin cậy đối với cơ quan hành chính nhà nước.

2. Đối với UBND tỉnh và cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh

- Việc kiểm tra, kiểm soát được thực hiện một cách toàn diện, bao quát từ khâu tiếp nhận hồ sơ, kết quả giải quyết công việc qua Trung tâm, đảm bảo chính

xác và quản lý chặt chẽ hơn.

- Đẩy mạnh thực hiện chương trình CCHC theo hướng dân chủ, trong sạch, chuyên nghiệp và hoạt động có hiệu lực, hiệu quả.

- Các thủ tục hành chính giao dịch tại Trung tâm sẽ được công khai minh bạch trong bảng điện tử tra cứu, hướng dẫn thủ tục hồ sơ và hệ thống quét mã vạch kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ; cá nhân, tổ chức được phục vụ trực tiếp một dịch vụ hành chính công hiện đại, công khai, dân chủ... khẳng định sự minh bạch trong quá trình giải quyết công việc của cán bộ, công chức, viên chức.

- Sau khi các TTHC đưa vào giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, sẽ giải thể Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ngành, đơn vị, qua đó sẽ tiết kiệm được ngân sách hàng năm, cơ sở vật chất, trang thiết bị bố trí tại Bộ phận một cửa của các sở, ban, ngành tỉnh.

- Mô hình hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công sẽ góp phần cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, tăng thu hút đầu tư, cải thiện các Chỉ số: Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

Phần thứ tư

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Xây dựng và phê duyệt Đề án

- Hoàn thiện Đề án thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu.

+ Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh.

+ Cơ quan phối hợp: Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

+ Thời gian hoàn thành: Trước ngày 15/6/2019.

- Xin ý kiến của Ban Thường vụ Tỉnh ủy trong tháng 6/2019.

- Phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu: Tháng 7/2019.

2. Xây dựng, vận hành và chính thức đưa vào hoạt động Cổng dịch vụ công và Hệ thống phần mềm điện tử liên thông 4 cấp chính quyền.

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh.

- Cơ quan phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông và các sở, ban, ngành có liên quan.

- Thời gian hoàn thành: Tháng 8 năm 2019.

3. Cải tạo, sửa chữa trụ sở làm Trung tâm trình cấp có thẩm quyền phê duyệt Dự án cải tạo, chuyển đổi công năng trụ sở làm việc của Trung tâm Phục vụ hành

chính công cấp tỉnh.

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh

- Cơ quan phối hợp: Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính, Sở Xây dựng và các sở, ngành khác có liên quan.

- Thời gian hoàn thành: Tháng 8 năm 2019.

4. Đầu tư xây dựng cơ sở vật chất của Trung tâm (đề xuất chủ trương đầu tư, mua sắm trang thiết bị...)

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ngành có liên quan.

- Thời gian hoàn thành: Quý III, năm 2019.

5. Khai trương, đưa Trung tâm vào hoạt động

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ngành có liên quan.

- Thời gian hoàn thành: 01/9/2019.

6. Lộ trình thực hiện cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong năm 2019 và các năm tiếp theo:

Đối với việc nâng mức độ dịch vụ công từ mức độ 2 lên mức độ 3, từ mức độ 3 lên mức độ 4 được thực hiện theo Kế hoạch rà soát hàng năm của tỉnh trên cơ sở đề xuất của các sở, ban, ngành tỉnh và theo hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. Cụ thể:

- Năm 2019: Cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: **47** TTHC; mức độ 4: **16** TTHC (đã thực hiện, được công bố tại Quyết định số 1695/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh).

- Năm 2020: Tiếp tục rà soát, đánh giá mức độ phù hợp của các thủ tục hành chính đáp ứng cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4: Trên 200 TTHC trở lên.

- Năm 2021: Tiếp tục rà soát, đánh giá mức độ phù hợp của các thủ tục hành chính đáp ứng cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4: Trên 300 TTHC trở lên.

II. KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

Khái toán kinh phí triển khai thực hiện:

(Có Phụ lục chi tiết kèm theo)

1. Cơ sở, vật chất đầu tư, mua sắm: 6.365 triệu đồng.

Trong đó:

- Chi phí sửa chữa, cải tạo: 500 triệu đồng.

- Chi phí mua sắm nội thất, thiết bị văn phòng: 925 triệu đồng.

- Chi phí mua sắm thiết bị tin học: 4.940 triệu đồng.

(Bằng chữ: Sáu tỷ, sáu trăm sáu mươi lăm triệu đồng chẵn)

2. Thuê phần mềm dịch vụ CNTT (Công DVC/MCĐT liên thông bốn cấp chính quyền): 5.520 triệu đồng.

Trong đó:

- Năm thứ nhất (chi phí thuê phần mềm; chi phí quản lý, tư vấn và chi phí khác; cấu hình dịch vụ công trực tuyến mức độ 1, 2 là: 1.900 TTHC và mức độ 3,4 là: 100 TTHC): 2.240 triệu đồng.

- Năm thứ hai (chi phí thuê phần mềm, cấu hình dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và nhập liệu sửa đổi, bổ sung thông tin TTHC): 1.640 triệu đồng.

- Năm thứ ba (chi phí thuê phần mềm, cấu hình dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và nhập liệu sửa đổi bổ sung thông tin TTHC): 1.640 triệu đồng.

3. Chi phí vật tư, văn phòng phẩm ban đầu: 120 triệu đồng

4. Tổng kinh phí thực hiện Đề án (1+2+3): 12.000 triệu đồng

(Bằng chữ: Mười hai tỷ đồng chẵn)

III. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ LIÊN QUAN

1. Văn phòng UBND tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với Giám đốc các Sở: Nội vụ, Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Thông tin và Truyền thông và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chỉ đạo, hướng dẫn Trung tâm bố trí, sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy, nhân sự, tài chính, tài sản, hồ sơ, tài liệu và các vấn đề khác có liên quan để tổ chức thực hiện có hiệu quả chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm theo quy định; chỉ đạo việc xây dựng, tổng hợp Đề án vị trí việc làm của Trung tâm trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phê duyệt; xây dựng, triển khai hệ thống phần mềm giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm đến các cơ quan, đơn vị có liên quan.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm; Quy chế phối hợp giữa Trung tâm và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; quy chế Công dịch vụ công - Hệ thống một cửa điện tử tỉnh; danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và trả kết quả của Trung tâm; trình HĐND tỉnh ban hành chính sách đặc thù cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

c) Chủ trì, phối hợp với Giám đốc các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tài chính, Xây dựng, Thông tin và Truyền thông và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng phương án cải tạo trụ sở làm việc và chủ đầu tư cải tạo trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; mua sắm trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật, mạng máy tính và bố trí, sắp xếp trụ sở làm việc, các điều kiện làm việc cần thiết khác của Trung tâm tại Tầng 1, Khối 2, Trụ sở các cơ quan sự nghiệp tỉnh Lai Châu, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định phê duyệt.

d) Chủ trì xây dựng kế hoạch và thực hiện tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm; triển khai các nhiệm vụ thực hiện Đề án theo Quyết định của UBND tỉnh. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện Đề án sau khi được UBND tỉnh phê duyệt.

2. Sở Nội vụ

a) Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan liên quan chuẩn bị phương án nhân sự trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định bổ nhiệm Giám đốc, các Phó Giám đốc Trung tâm; điều động công chức, viên chức thuộc biên chế của các sở, ban, ngành đến làm việc tại trung tâm để tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính.

b) Thẩm định và trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt vị trí việc làm của trung tâm.

c) Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành chính sách đặc thù cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

3. Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư

a) Tham mưu bố trí kinh phí để triển khai, thực hiện thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

b) Phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện chính sách hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

c) Tham mưu UBND tỉnh phương án sửa chữa, cải tạo để chuyển đổi công năng sử dụng Trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đảm bảo khang trang, hiện đại, đáp ứng yêu cầu hoạt động của Trung tâm.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh xây dựng, triển khai hệ thống phần mềm xử lý thủ tục hành chính tại Trung tâm đến các cơ quan, đơn vị có liên quan và thực hiện các nhiệm vụ công nghệ thông tin trong công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc thực hiện nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, tích hợp hệ thống phần mềm giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, ngành Trung ương đảm bảo đồng bộ với Trung tâm trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

c) Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan báo chí, cơ quan thông tin đại chúng tuyên truyền sâu rộng đến các tổ chức và công dân về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu.

5. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có TTHC đưa vào tại Trung tâm

- Phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh thực hiện Đề án, cử cán bộ, công chức, viên chức có đủ trình độ, năng lực và kinh nghiệm chuyên môn để làm việc tại Trung tâm; đồng thời phối hợp quản lý, thực hiện chế độ chính sách đối với

cán bộ, công chức, viên chức theo quy định;

- Giải thể Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ngành, đơn vị đã đưa TTHC vào giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh;

- Chủ trì phối hợp với Trung tâm rà soát, đề xuất điều chỉnh, bổ sung danh mục và quy trình giải quyết nội bộ, quy trình giải quyết các TTHC phù hợp với quy định của Trung ương, của tỉnh, trong đó xác định rõ các TTHC theo nhóm:

+ Thủ tục giải quyết tại đơn vị;

+ Nhóm TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công;

+ Nhận và trả kết quả qua dịch vụ Bưu điện;

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức 4;

+ Thủ tục hành chính giải quyết trong ngày;

+ Thủ tục giải quyết thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan thực hiện nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin tại cơ quan, đơn vị đảm bảo đồng bộ với Trung tâm trong quá trình giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức (đối với các đơn vị sử dụng phần mềm chuyên ngành).

6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Lai Châu

- Thường xuyên phổ biến, tuyên truyền việc thực hiện Đề án này, giới thiệu về mô hình hoạt động của Trung tâm để cá nhân, tổ chức biết và thực hiện;

- Mở các chuyên mục, chuyên trang tuyên truyền chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính, xây dựng Chính phủ/chính quyền điện tử, kiến tạo và phục vụ Nhân dân, doanh nghiệp, ứng dụng công nghệ thông tin; ...

Trong quá trình triển khai thực hiện Đề án, nếu có vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, giải quyết./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Tiến Dũng