

Số: *951*/QĐ-UBND

Lai Châu, ngày *15* tháng 8 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của
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 định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về 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 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về 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;

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

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

Căn cứ Quyết định số: 735/QĐ-UBND ngày 09/7/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu;

Căn cứ Quyết định số: 789/QĐ-UBND ngày 22/7/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu;
Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh; Giám đốc Sở: Tài chính; Kế hoạch và Đầu tư; Nội vụ; Văn hoá, Thể thao & Du lịch; Thông tin và Truyền thông; Tư pháp; Công Thương; Giáo dục và Đào tạo; Khoa học và Công nghệ; Y tế; Giao thông vận tải; Xây dựng; Tài nguyên và Môi trường; Nông nghiệp & Phát triển nông thôn; Lao động - Thương binh & Xã hội; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Giám đốc Công ty Điện lực Lai Châu; Giám đốc Công ty Cổ phần Nước sạch Lai Châu và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (báo cáo);
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (báo cáo);
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh;
- Ban Tổ chức Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- VPUB: LĐ, các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT, KSTT.

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



Tống Thanh Hải

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu

(Ban hành kèm theo Quyết định số 951/QĐ-UBND ngày 15 tháng 8 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu)

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 nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu, các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

2. Đối tượng áp dụng

- a) Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm;
- b) Các Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; các cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan chức năng).
- c) Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

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

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

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

4. *Hồ sơ hợp lệ* là hồ sơ có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật.

5. *Hồ sơ không hợp lệ* là hồ sơ không có đủ giấy tờ hợp pháp, hoặc đủ nhưng nội dung không được khai đúng, khai đủ theo quy định của pháp luật và quy định về lệ phí (nếu có).

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

7. *Cổng dịch vụ - Hệ thống thông tin một cửa điện tử* là Phần mềm tin học do Ủy ban nhân dân tỉnh thống nhất sử dụng để cập nhật, quản lý, theo dõi tiến độ, thống kê, tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Trung tâm và cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

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

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị để giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

2. Toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm và các cơ quan chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính đã quy định tại Trung tâm chỉ đến làm việc tại Trung tâm để được giải quyết các thủ tục hành chính; các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

3. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm được cấp tài khoản (account) để truy cập phần mềm Cổng Dịch vụ công trực tuyến – Hệ thống thông tin một cửa điện tử và có trách nhiệm cập nhật đầy đủ các nội dung liên quan đến giải quyết TTHC vào phần mềm theo quy định. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật khi vận hành phần mềm một cửa điện tử, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận thủ tục hành chính có trách nhiệm báo cáo với lãnh đạo Trung tâm, đồng thời cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (*ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp văn bản,...*) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

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

5. Công chức, viên chức, người lao động có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng theo quy định.

Điều 4. Chế độ làm việc

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

2. Công chức, viên chức, người lao động được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, công chức, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ phải chuẩn bị hồ sơ bao gồm từ việc xử lý văn bản đến soạn thảo và trình ký văn bản, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm về nội dung và thể thức văn bản đã trình ký; Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định, đề xuất đối với nội dung, thể thức của dự thảo văn bản trình Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Các chuyên viên, nhân viên hành chính, văn thư có trách nhiệm thực hiện việc đánh máy, in sao, đóng dấu, phát hành văn bản và quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu liên quan theo Quy chế tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định; trường hợp vắng mặt phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 03 ngày làm việc (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước).

6. Trong giờ hành chính, công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm phải đeo thẻ công chức, viên chức để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở.

7. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm được bố trí vào thời điểm phù hợp, không ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính.

Điều 5. Thời gian tiếp nhận hồ sơ

Thời gian Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào các ngày làm việc, từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (không kể ngày nghỉ theo quy định)

Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

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

Điều 6. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm

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

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

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

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

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

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

f) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm;

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

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

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

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

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

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;

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

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

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

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

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm

1. Quyền

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của TTHC;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

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

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều 6 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II

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

Điều 8. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm: 01 Giám đốc và 02 Phó Giám đốc

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

2. 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 uỷ, 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 và người lao động 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.

Điều 9. Nhiệm vụ của Trung tâm

1. Thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức và cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc.

2. Niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các quy định, TTHC (giấy tờ, hồ sơ...), mức thu phí, lệ phí (nếu có) và thời gian giải quyết các loại công việc; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, cá nhân liên quan; địa chỉ tiếp nhận, phản ánh kiến nghị về TTHC.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày, các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; thông tin, tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp tham gia thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

4. Tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo quy định; chuyển hồ sơ của cá nhân, tổ chức khi đủ điều kiện đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ chưa đủ điều kiện; trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan, UBND cấp huyện, cấp xã trong việc giải quyết các TTHC theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

6. Tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền những khiếu nại, tố cáo của các tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức tại Trung tâm theo quy định; 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 có liên quan.

7. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

8. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan để nghiên cứu các quy định của Nhà nước về cải cách hành chính, báo cáo đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm. Phối hợp trong công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức do các cơ quan, đơn vị cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

9. Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC; 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.

10. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến hồ sơ, thủ tục, quy trình và thời gian giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; cung cấp dịch vụ hỗ trợ qua tổng đài để hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của tổ chức, cá nhân về các TTHC tại Trung tâm; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về tổ chức hoạt động của Trung tâm.

11. 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 tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm và đột xuất theo quy định.

12. Theo dõi, đôn đốc, đánh giá công chức, viên chức do các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm.

13. Bố trí địa điểm, cơ sở vật chất đủ để đảm bảo điều kiện làm việc cho bộ phận chuyên môn của các cơ quan, đơn vị thực hiện cơ chế giải quyết TTHC “tại chỗ”. Phối hợp với các sở, ban, ngành trong việc quản lý công chức, viên chức được cử sang Trung tâm làm việc theo cơ chế giải quyết TTHC “tại chỗ”.

14. 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.

15. Thực hiện một số nhiệm vụ tham mưu khác khi được giao.

Điều 10. Quyền hạn của Trung tâm

1. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định.

2. Được đề nghị các cơ quan chức năng và các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để phục vụ cho công tác giải quyết thủ tục, hồ sơ; được yêu cầu các cơ quan chức năng báo cáo thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết các TTHC cho các tổ chức, cá nhân.

3. Lãnh đạo và công chức có liên quan của Trung tâm được tham dự các phiên họp định kỳ, đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh và các cuộc họp của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh bàn về cải cách TTHC và theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh; tham dự các cuộc họp của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết TTHC để kịp thời nắm bắt thông tin, phục vụ công tác.

4. Vận hành, sử dụng và đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và Phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này nhằm đáp ứng và nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

5. Được hưởng đầy đủ các chế độ, chính sách theo quy định hiện hành.

6. Theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua phần mềm một cửa điện tử. 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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (nếu cần thiết).

7. Đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, thời gian giải quyết hồ sơ; tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc của công chức, viên chức trong thời gian làm việc tại Trung tâm và đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

8. Chủ động báo cáo, đề xuất việc điều động hoặc luân chuyển công chức, viên chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc và các Bộ phận thuộc Trung tâm.

1. Giám đốc Trung tâm

a) Chỉ đạo toàn diện các hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh về hoạt động Trung tâm.

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

c) Ký các loại văn bản liên quan hoạt động của Trung tâm theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản nêu trên

d) Kiểm tra, giám sát và đôn đốc các cơ quan chức năng và đơn vị có liên quan đến giải quyết các TTHC để đảm bảo thời gian theo quy định; báo cáo và đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không đảm bảo thời gian quy định.

e) Chủ trì việc họp, giao ban công việc của Trung tâm theo Quy chế này và Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Trung tâm theo quy định;

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

g) Đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh những giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính tại tỉnh để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

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

i) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của công chức, viên chức được biết.

k) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

m) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức, viên chức, người lao động xảy ra tại Trung tâm.

2. Phó Giám đốc Trung tâm

a) Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm, giúp Giám đốc Trung tâm phụ trách một hoặc một số lĩnh vực công tác và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm về các nhiệm vụ công tác được giao.

b) Thực hiện nhiệm vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.

c) Được ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm phân công.

d) Kiểm tra đôn đốc các công chức, viên chức, người lao động thực hiện chức năng nhiệm vụ được giao. Báo cáo Giám đốc về kết quả công tác phụ trách tại cuộc họp định kỳ hoặc những vấn đề đột xuất, vướng mắc cần xin ý kiến của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh để kịp thời chỉ đạo giải quyết.

3. Bộ phận Hành chính - Tổng hợp

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

b) Chấp hành nghiêm chỉnh Nội quy, Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo Trung tâm về thực hiện nhiệm vụ được giao.

d) Trong quá trình giải quyết công việc được giao, nếu có gì phát sinh, kịp thời báo cáo lãnh đạo Trung tâm để giải quyết các công việc được giao theo quy định.

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

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

4. Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

a) Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính phải 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.

b) Kịp thời nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện thủ tục hành chính phù hợp với quy định hiện hành để

báo cáo, đề xuất lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, phối hợp với Trung tâm xem xét, báo cáo Ủy ban nhân dân quyết định theo quy định.

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

d) Chấp hành nghiêm chỉnh Nội quy, Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành.

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị và lãnh đạo Trung tâm về việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

f) Chịu sự quản lý, chỉ đạo, điều hành, phân công, đôn đốc nhiệm vụ của Lãnh đạo Trung tâm trong thời gian làm việc tại Trung tâm.

g) Thực hiện việc bàn giao và nhận hồ sơ đã giải quyết xong của sở, ngành chủ quản cho công chức của sở, ban, ngành mình tại Trung tâm.

h) Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, giao tiếp với tổ chức, cá nhân phải có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác.

i) Trong giờ làm việc công chức, viên chức, người lao động phải đeo thẻ (phù hiệu) theo quy định và mặc đồng phục.

k) Trường hợp công chức, viên chức, người lao động đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng thì phải báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cử công chức, viên chức, người lao động để cử người khác làm nhiệm vụ thay trong thời gian nghỉ và đồng thời báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để theo dõi, quản lý.

l) Thời hạn làm việc của công chức, viên chức, người lao động được cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định và không ít hơn 06 tháng và không quá 24 tháng.

m) Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống Thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức, người lao động cung cấp cho người nộp hồ sơ.

n) Trường hợp công chức, viên chức tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 16 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

5. Bộ phận Giám sát

a) Giám sát về thái độ, tác phong ứng xử của công chức, viên chức và người lao động trong thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn tại Trung tâm và các tổ chức, cá nhân đến giao dịch thực hiện thủ tục hành chính trong việc chấp hành Nội quy, Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm.

b) Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân và phối hợp với Trung tâm để xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh khi tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch, thực hiện TTHC tại Trung tâm.

c) Phối hợp với Giám đốc Trung tâm xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân theo quy định hiện hành.

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

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ HỒ SƠ TẠI TRUNG TÂM

Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. 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 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.

2. 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; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định.

3. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: 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.

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

5. Trường hợp công chức, viên chức tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định 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 TTHC và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

6. 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).

7. 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 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 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).

Điều 13. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 12 Quy chế này, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

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

2. 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.

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

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 2, Khoản 3 Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 14. Giải quyết thủ tục hành chính

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

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết TTHC.

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

a) Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

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

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

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

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

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

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

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

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự đã xác định; cơ quan có thẩm quyền

cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

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

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

a) Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

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

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

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi 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. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Đồng thời, phải làm báo cáo giải trình gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, công chức, viên chức bộ phận tiếp nhận điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại.

Điều 15. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

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

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

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

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại.

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

6. 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 hẹn 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.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

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

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng thì Bưu điện tỉnh Lai Châu có trách nhiệm chủ trì và phối hợp với Trung tâm có văn bản giải trình về sự việc với cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC để cấp lại kết quả cho công dân, tổ chức. Mọi khoản chi phí sẽ do Bưu điện tỉnh chịu.

Điều 17. Thu phí, lệ phí

1. 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.

2. Số tiền thu phí, lệ phí từ việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm được gửi vào tài khoản của các sở, ban, ngành tỉnh. Trước ngày 05 hàng tháng, Trung tâm có trách nhiệm nộp giấy chuyển khoản, bảng tổng hợp và biên lai thu phí, lệ phí cho các sở, ban, ngành tỉnh để kiểm soát, đối chiếu.

3. 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.

Chương IV

QUYỀN HẠN, TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VÀ CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

Điều 18. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Quyền hạn

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Không được cản trở việc giải quyết TTHC của các công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm;

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

d) 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 công chức, viên chức trong thực hiện TTHC;

e) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

f) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

g) Thực hiện quy định khác của pháp luật có liên quan và chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cử công chức, viên chức, người lao động đến làm việc tại Trung tâm

1. Cử công chức, viên chức, người lao động 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 hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; chịu trách nhiệm xuyên suốt trong các khâu giải quyết TTHC từ khi tiếp nhận, thẩm định hồ sơ và trả kết quả. Không cử công chức, viên chức không đảm bảo yêu cầu đến làm việc tại Trung tâm.

2. Xây dựng quy trình giải quyết các TTHC theo TCVN ISO 9001:2015 chi tiết, rõ ràng thời gian giải quyết, các bước thực hiện đảm bảo thời gian giải quyết phải rút ngắn tối đa so với quy định hiện hành của Nhà nước. Các quy trình giải quyết hồ sơ phải được niêm yết công khai tại Trung tâm để các tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan biết, thực hiện theo quy định.

3. Không được tiếp nhận các TTHC trực tiếp từ tổ chức, cá nhân tại trụ sở làm việc (*ngoại trừ các TTHC không thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm*); lãnh đạo các cơ quan, đơn vị chỉ phê duyệt hồ sơ nếu hồ sơ đó có đính kèm phiếu chuyển thông tin của Trung tâm; kiên quyết không phê duyệt những hồ sơ không đính kèm phiếu chuyển thông tin hợp lệ của Trung tâm.

4. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

5. Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến trình giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một lần vào cuối buổi sáng và một lần vào cuối buổi chiều trên phần mềm một cửa điện tử để tổ chức thực hiện việc giải quyết TTHC theo quy định.

8. Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Trong trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức khác thay thế.

9. Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các TTHC của mình, trên cơ sở đó báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

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

11. Đối với các sở, ban, ngành có TTHC do Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả thay, có trách nhiệm cử công chức, viên chức đến Trung tâm để hỗ trợ việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC khi có yêu cầu.

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

13. Bố trí cử công chức phòng chuyên môn thuộc lĩnh vực có TTHC giải quyết theo cơ chế “tại chỗ” sang làm việc tại Trung tâm để đảm bảo việc giải quyết TTHC đạt kết quả tốt.

Điều 20. Môi quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan

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.

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 công chức, viên chức chịu trách nhiệm quản lý kết quả công tác của 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 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.

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.

Điều 21. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng (*hoặc khi có yêu cầu đột xuất*), Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và thông báo về cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Trung tâm.

2. Định kỳ hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp sơ kết kiểm điểm công tác của Trung tâm, đề ra nhiệm vụ, giải pháp cuối năm.

3. Trường hợp cần thiết, Trung tâm tổ chức họp với các cơ quan, đơn vị để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 22. 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, viên chức, người lao động được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức thuộc Trung tâm nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 23. Điều khoản thi hành

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp. ✓

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



★ Tổng Thanh Hải