

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ
hành chính công thành phố Cần Thơ**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 504/QĐ-UBND ngày 27 tháng 02 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Cần Thơ;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Thủ trưởng sở, ban, ngành; Thủ trưởng cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa bàn thành phố Cần Thơ; Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện; tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- TT Thành ủy; TT HĐND TP;
- CT, PCT UBND TP;
- UBMTTQVN TP và các Đoàn thể TP;
- VP UBND TP (2,3,4);
- Công TTĐT TP;
- Lưu: VT, PM

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Việt Trường



**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

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

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công
thành phố Cần Thơ**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1193/QĐ-UBND ngày 17 tháng 5 năm 2023
của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)*

Chương I **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, nhiệm vụ, quyền hạn và mối quan hệ công tác; trình tự tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; chế độ làm việc và tổ chức bộ máy của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ (sau đây gọi tắt là Trung tâm).
2. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ.
3. Ủy ban nhân dân quận, huyện.
4. Cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa bàn thành phố Cần Thơ có giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.
5. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Thực hiện theo đúng nguyên tắc quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung.
2. Trung tâm là đầu mối tập trung để thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
3. Bảo đảm Trung tâm là nơi duy nhất tiếp nhận và trả kết quả trên cơ sở Danh mục thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm; cơ quan, đơn vị không được tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức đối với các thủ tục

hành chính thuộc Danh mục thủ tục hành chính đã công bố tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

4. Việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm phải kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, đúng pháp luật, không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của Trung tâm.

5. Trung tâm phối hợp chặt chẽ, trao đổi thống nhất với các cơ quan, đơn vị liên quan khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị.

6. Sự chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo Trung tâm phải thống nhất với nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố giao.

Điều 4. Chế độ, thời gian làm việc

1. Chế độ làm việc:

a) Việc quản lý, điều hành nhiệm vụ tại Trung tâm được thực hiện theo chế độ Thủ trưởng;

b) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được phân công nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành nội quy, quy chế của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành có liên quan;

c) Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến tiếp nhận hồ sơ, giải quyết (nếu được ủy quyền) và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Giám đốc Trung tâm trong thời gian làm việc tại Trung tâm; đồng thời chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan chủ quản về chuyên môn, nghiệp vụ theo thẩm quyền quản lý.

2. Thời gian làm việc:

a) Thời gian làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần. Trường hợp làm việc vào thứ Bảy, Chủ nhật hoặc ngày nghỉ lễ thì Giám đốc Trung tâm quyết định và thông báo công khai rộng rãi, niêm yết tại Trung tâm;

b) Thời gian làm việc buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ; buổi chiều từ 13 giờ đến 17 giờ. Trong đó, thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân:

- Buổi sáng: từ 07 giờ đến 10 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: từ 13 giờ đến 16 giờ 30 phút.

Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, cuối mỗi buổi làm việc, Trung tâm dành 30 phút để xử lý công việc và bàn giao hồ sơ.

Chương II

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 5. Nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản Danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

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

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

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

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

6. Bố trí trang thiết bị tại Trung tâm theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

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

Điều 6. Quyền hạn của Trung tâm

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

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

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

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

5. Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Công dịch vụ công, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

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

Điều 7. Môi quan hệ công tác

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và sự quản lý, điều hành trực tiếp của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình, kết quả tổ chức và hoạt động của Trung tâm; tổ chức triển khai, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ của Trung tâm theo chỉ đạo của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

2. Môi quan hệ công tác giữa Trung tâm và cơ quan chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan trong thực hiện nhiệm vụ là quan hệ phối hợp. Trung tâm thường xuyên trao đổi với các cơ quan, đơn vị về những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến cơ quan, đơn vị; thông tin về tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Các cơ quan bố trí cán bộ, công chức, viên chức phối hợp với Trung tâm giải quyết trong

những trường hợp cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

3. Trung tâm quan hệ hợp tác, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao.

Chương III **TỔ CHỨC BỘ MÁY CỦA TRUNG TÂM**

Điều 8. Nhân sự tại Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm: Trực tiếp theo dõi, chỉ đạo hoạt động của Trung tâm, có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ được giao.

2. Phó Giám đốc Trung tâm: là người giúp việc cho Giám đốc Trung tâm và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về thực hiện nhiệm vụ được giao.

a) Trao đổi với các cơ quan trực tiếp xử lý, giải quyết thủ tục hành chính nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính chậm so với quy định trước khi có văn bản báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (nếu cần thiết).

b) 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; tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

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

d) Được điều hành hoạt động của Trung tâm theo ủy quyền của Giám đốc Trung tâm.

đ) Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.

3. Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ gồm:

a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

Là công chức, viên chức được Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ban quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ, cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố cử đến để tiếp nhận, xử lý, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính và nhân viên của một số doanh nghiệp dịch vụ được cử đến làm việc tại Trung tâm theo quy định hoặc quyết định của cấp có thẩm quyền (nếu có).

b) Bộ phận Hành chính - Tổng hợp:

Là công chức, viên chức theo vị trí việc làm thuộc biên chế của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố hoặc Sở Thông tin và Truyền thông được bố trí thực hiện các nhóm nhiệm vụ sau tại Trung tâm:

- Duy trì vận hành các trang thiết bị điện tử, ứng dụng công nghệ thông tin; thiết bị số hóa hồ sơ, quản trị mạng, hỗ trợ kỹ thuật cho các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

- Tổng hợp chung, theo dõi việc thực hiện chế độ công vụ của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; kiểm tra, đôn đốc, giám sát tiến độ, quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan; tổng hợp đánh giá của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm;

- Tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu đến Trung tâm để thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận xử lý hoặc kiến nghị xử lý những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp với các cơ quan để cập nhật thủ tục hành chính, quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính, quy trình giải quyết hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công thành phố;

- Quản lý văn bản, tài chính, tài sản, cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật của Trung tâm; báo cáo tình hình hoạt động của Trung tâm;

- Các nhiệm vụ khác theo quy định.

c) Bộ phận Giám sát:

Cán bộ tại Bộ phận này làm việc theo chế độ kiêm nhiệm do Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Cần Thơ, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ cử đến.

Điều 9. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Trung tâm

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) 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;

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.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này 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, số hóa, 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 đề 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.

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.

4. Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến Trung tâm

Thời hạn thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức được cử đến Trung tâm tối thiểu từ 06 tháng đến 12 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 10 Quy chế này.

Điều 10. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung đến công tác tại Trung tâm.

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

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

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

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

6. Công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử các thủ tục hành chính được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm; thông báo, cập nhật kịp thời khi có những thay đổi đối với các thủ tục hành chính.

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

8. Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút cán bộ, công chức, viên chức từ Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Trung tâm để có biện pháp xử lý

khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

9. Hàng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Trung tâm được thu tại Trung tâm (nếu có).

10. Phối hợp với người đứng đầu Trung tâm đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức về quá trình công tác tại Trung tâm và cán bộ, công chức, viên chức tham gia vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ đã sửa đổi, bổ sung.

Chương IV

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 11. Phạm vi tiếp nhận

Trung tâm thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trên cơ sở Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm.

Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích, người được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, 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 giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, người được giao tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ đã sửa đổi, bổ sung và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, người được giao tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, người được giao tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố, người được giao tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

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

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Công Dịch vụ công thành phố.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì người được giao tiếp nhận thực hiện việc tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 14 Quy chế này.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ theo quy định và ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Công Dịch vụ công Quốc gia, Công Dịch vụ công thành phố.

4. Trường hợp thủ tục hành chính quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, người được giao nhiệm vụ 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 giải quyết thủ tục hành chính thành phố; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì 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 tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả ngay tại chỗ theo quy định tại Điều 15 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

Điều 13. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận thủ tục hành chính

1. Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản số, người được giao tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Công Dịch vụ công quốc gia hoặc Công Dịch vụ công thành phố. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

2. Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Công Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; người được giao tiếp nhận kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ

sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, người được giao tiếp nhận hồ sơ thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Đối với các thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử còn lại, thực hiện số hóa đối với thủ tục hành chính theo Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 14. 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, người được giao 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 hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

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.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại khoản 2 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 15. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính.

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 giải quyết thủ tục hành chính thành phố;

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 giải quyết thủ tục hành chính thành phố 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 giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính 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 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 giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

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 giải quyết thủ tục hành chính thành phố 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 người đứng đầu 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, 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 giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo thứ tự Trung tâm 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 giải quyết thủ tục hành chính thành phố;

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 giải quyết thủ tục hành chính.

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

a) Trung tâm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa 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 nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại khoản 1, 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 giải quyết thủ tục hành chính thành phố. 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 xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin

nhân, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 16. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Trung tâm chuyển đến và cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

2. Trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử.

Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

Điều 17. 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 quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố.

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 Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính thành phố. Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công thành phố, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy được trả theo quy định tại Điều 17 Quy chế này, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, cá nhân.

4. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

a) Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

b) Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

Điều 19. 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 cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải

quyết 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 thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

Điều 20. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền;

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

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

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

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp phí, lệ phí được xác định và nộp sau giai đoạn tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

4. Trong trường hợp nộp trực tuyến thì cơ quan, tổ chức nhận tiền phải thực hiện chuyển toàn bộ số tiền thu từ lệ phí vào ngân sách nhà nước theo đúng thời hạn được quy định của pháp luật chuyên ngành; đối với số tiền thu từ phí thì phải chuyển toàn bộ số tiền đã thu trong kỳ vào tài khoản phí chờ nộp ngân sách theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Trường hợp chưa có quy định của pháp luật chuyên ngành thì thời hạn chuyển tiền vào ngân sách nhà nước trong 24 giờ tính từ thời điểm thanh toán, trừ trường hợp thực hiện thanh toán qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia, thực hiện theo quy định về

thời gian làm việc áp dụng đối với Hệ thống này. Đối với thuế, bảo hiểm xã hội thực hiện theo quy định pháp luật về thuế và bảo hiểm xã hội.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Chế độ họp, đánh giá, báo cáo

1. Định kỳ ngày 25 hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động, kiểm điểm công tác, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và thông báo về các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

2. Định kỳ hàng tuần, hàng tháng, quý, năm (hoặc theo yêu cầu đột xuất trong trường hợp cần thiết) người được giao tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm báo cáo số liệu giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách để Lãnh đạo Trung tâm xác nhận và gửi cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tổng hợp thông tin báo cáo theo quy định.

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

Điều 22. Cơ sở vật chất và trang thiết bị làm việc

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đảm bảo cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của Trung tâm theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ đã sửa đổi, bổ sung.

2. Sở Thông tin và Truyền thông rà soát, đảm bảo các tính năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố đáp ứng các quy định về chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố với Công Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

3. Các cơ quan có hệ thống mạng riêng, trang thiết bị đặc thù theo ngành phục vụ cho việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: khi cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm đồng thời phải đảm bảo hệ thống mạng riêng, tài sản, trang thiết bị làm việc đặc thù của ngành ngoài hệ thống mạng, trang thiết bị do Trung tâm trang bị và chi trả các khoản chi phí dịch vụ liên quan khác theo quy định.

Điều 23. 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. Cán bộ, công chức,

viên chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm, cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính là một trong những tiêu chuẩn để xét khen thưởng theo quy định.

Điều 22. Kỷ luật

Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại 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. Trách nhiệm thi hành

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Thủ trưởng cơ quan, đơn vị; Giám đốc Trung tâm và tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc cần điều chỉnh, bổ sung, các cơ quan, đơn vị phản ánh bằng văn bản về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.