

Số: 1822/QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 01 tháng 7 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại
Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

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

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

Căn cứ Nghị định số 45/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 143/QĐ-UBND ngày 16/01/2019 ban hành Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công qua dịch vụ bưu chính công ích thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Quyết định số 819/QĐ-UBND ngày 29/3/2021 của UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 3089/QĐ-UBND ngày 26/9/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư tỉnh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam; Giám đốc các Sở, Ban ngành; Chủ tịch Ủy ban

nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CPVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCTC, TH, KSTTHC.

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



Hồ Quang Bửu

QUY CHẾ

Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

Phục vụ hành chính công Quảng Nam

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2021
của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam (sau đây viết tắt là Trung tâm) với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm và các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.
2. Bưu điện tỉnh Quảng Nam.
3. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc, thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.
4. Các cơ quan, đơn vị, địa phương và tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc chung

1. Đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, chính xác, theo đúng quy định của pháp luật; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm và kết quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm (sau đây viết tắt là cán bộ, công chức, viên chức).
2. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định pháp luật; có sự phối hợp chặt chẽ, tích cực giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương và Trung tâm trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.
3. Danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và giải quyết của các cơ quan, đơn vị được niêm yết đầy đủ, công khai tại Trung tâm, trên Cổng dịch vụ công tỉnh và

được tổ chức thực hiện theo các Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Trung tâm là đầu mối chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và một số công việc khác có liên quan đến quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ Bru chính công ích tại Trung tâm: Cá nhân, tổ chức có nhu cầu tiếp nhận và trả kết quả thì đăng ký trực tiếp với cán bộ tiếp nhận hồ sơ hoặc nhân viên Bru điện tại Trung tâm để thực hiện dịch vụ.

5. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tổ chức giải quyết thủ tục hành chính theo thẩm quyền và chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị; kịp thời trả lời, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình.

6. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố phối hợp, thông tin, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm theo quy định; phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị về các nội dung liên quan để giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được kịp thời, đúng quy định.

7. Tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải tuân thủ đúng theo quy định về các thủ tục hành chính đã được niêm yết tại Trung tâm và các quy định khác có liên quan.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính;

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

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

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

f) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

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

h) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực thi công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, 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 cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không trung thực, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

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

3. 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 không được thực

hiện các hành vi sau đây:

- a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;
- c) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Chương II **TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP**

Điều 5. Trách nhiệm của Trung tâm

1. Đối với việc giải quyết thủ tục hành chính

a) Thực hiện nghiêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm của các cơ quan, đơn vị đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt quyết định công bố.

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

Việc nghiêm yết thủ tục hành chính phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, công khai, dễ khai thác, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời là cơ sở để tổ chức, cá nhân thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

b) Chịu trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm. Đối với các thủ tục hành chính không tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm thì Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết tại các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

c) Tiếp nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính do các cơ quan, đơn vị chuyên đến Bộ phận trả kết quả tập trung tại Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định sau khi đã nộp phí, lệ phí (nếu có), trừ kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Công an tỉnh.

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính tiếp nhận, giải quyết tại Trung tâm xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm đảm bảo chính xác, nhanh chóng, khoa học, thuận tiện.

đ) 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 cung cấp thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ đến hạn hoặc quá hạn giải quyết; chủ động, kịp thời báo cáo tình hình, đề xuất giải pháp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo trình tự, tiến độ, thời hạn theo quy định.

e) Quản lý, theo dõi và phối hợp với cơ quan, đơn vị đề hướng dẫn, giải đáp nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

f) Định kỳ hằng tháng, tổng hợp kết quả hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ được giao, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, chỉ đạo, đồng thời gửi cho các cơ quan, đơn vị liên quan biết để phối hợp thực hiện.

2. Đối với việc rà soát thủ tục hành chính

Trung tâm phối hợp với các Sở, Ban, ngành thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, điều chỉnh, bổ sung về thủ tục hành chính; đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

3. Thực hiện chế độ, chính sách

a) Phối hợp với các Sở, Ban, ngành liên quan tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh mức chi trả chế độ hỗ trợ hằng tháng cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm theo đúng quy định.

b) Trang bị đồng phục cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm (trừ lực lượng Công an tỉnh và các đơn vị có quy định mặc trang phục của từng Ngành)

c) Hằng năm, Trung tâm phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức hướng dẫn, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử, sử dụng các hệ thống phần mềm, các bước quy trình giải quyết thủ tục hành chính...đối với cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm.

d) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét khen thưởng thường xuyên, đột xuất đề động viên, khích lệ cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm, đồng thời nhắc nhở, xử lý kỷ luật đối với những trường hợp sai phạm quy chế hoạt động và các

quy định khác có liên quan tại Trung tâm.

đ) Căn cứ quy định pháp luật và thực tế hoạt động, Trung tâm phối hợp với các Sở, Ban, ngành liên quan tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung kịp thời việc thực hiện các chế độ chính sách nêu trên.

4. Bố trí vị trí, trang thiết bị làm việc

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

b) Tổ chức bố trí vị trí, nhóm vị trí làm việc cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm phù hợp, đảm bảo hiệu quả, khoa học.

c) Bố trí phòng làm việc cho lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, lãnh đạo và cán bộ nghiệp vụ của các Sở, Ban, ngành thực hiện quy trình bốn bước (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả) tại Trung tâm.

d) Cung cấp các thiết bị đảm bảo các điều kiện làm việc cần thiết cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm và các trang thiết bị cần thiết khác phục vụ cho hoạt động của Trung tâm theo quy định.

5. Đối với hệ thống thiết bị phần mềm

a) Theo dõi hiệu quả hoạt động của hệ thống thiết bị, phần mềm phục vụ công việc tại Trung tâm.

b) Phối hợp với các cơ quan liên quan, chủ động đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt trang bị, lắp đặt, nâng cấp cơ sở vật chất, hệ thống phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin, tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác nhằm đảm bảo hoạt động của Trung tâm đạt hiệu quả, tiết kiệm, khoa học.

6. Quản lý cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm

a) Định kỳ hàng quý, Trung tâm trực tiếp theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc thực thi nhiệm vụ, công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm theo các tiêu chí quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về

thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; báo cáo tự đánh giá của cán bộ, công chức, viên chức; quy chế văn hóa công sở; phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, kết quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính liên quan.

Việc nhận xét, đánh giá hằng năm của Trung tâm được thực hiện trước 05 ngày tính đến ngày quy định đánh giá công chức, viên chức của các Sở, Ban, ngành (việc đánh giá đột xuất được thực hiện khi các Sở, Ban, ngành có đề nghị) và theo quy định của pháp luật. Trung tâm gửi 01 bản nhận xét, đánh giá cho các Sở, Ban, ngành theo dõi; gửi 01 bản cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm.

Kết quả nhận xét, đánh giá của Trung tâm là một trong những cơ sở để các Sở, Ban, ngành nghiên cứu, xem xét thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm theo quy định.

b) Xem xét, đề xuất bằng văn bản với các Sở, Ban, ngành về việc điều chuyển, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm vi phạm quy chế làm việc, quy trình giải quyết công việc hoặc năng lực không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ tại Trung tâm.

7. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Thực hiện công khai số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử, Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022, phần mềm đánh giá, phiếu đánh giá góp ý, hộp thư góp ý... của Trung tâm để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức và cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

b) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính và việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm (về tuân thủ các quy định nhà nước trong việc giải quyết thủ tục hành chính; về tinh thần, thái độ phục vụ, tác phong; đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở; về vi phạm các hành vi phải công khai xin lỗi theo quy định).

Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm xem xét, xử lý theo thẩm quyền, hoặc chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

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

- Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì Trung tâm lập phiếu chuyển cho các cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết. Căn cứ kết quả giải quyết, các cơ quan, đơn vị phải có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và thư xin lỗi (nếu có theo quy định), đồng thời, gửi 01 bản cho Trung tâm và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, chỉ đạo.

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

d) Đối với các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính ngoài phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm thì thực hiện theo Quyết định số 3095/QĐ-UBND ngày 06/11/2020 ban hành Quy chế phối hợp trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

8. Cơ chế trao đổi thông tin, công việc

Trung tâm thường xuyên trao đổi với lãnh đạo các Sở, Ban, ngành về việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời điều chỉnh cho phù hợp, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính (hình thức có thể bằng điện thoại, email, fax, văn bản...).

Điều 6. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm

1. Đối với tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

a) Hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm theo đúng quy định

- 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, đảm bảo thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

- Cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm hướng dẫn, xem xét 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 phần mềm “Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh”.

+ Trường hợp hồ sơ đầy đủ, đúng quy định và đảm bảo nội dung thì cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu 01 của Thông tư 01/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ).

+ Trường hợp hồ sơ chưa đảm bảo theo quy định thì phải ghi theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (mẫu 02 của Thông tư 01/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ) gửi cho tổ chức, cá nhân theo nguyên tắc hướng dẫn, bổ sung hoàn thiện hồ sơ đầy đủ 01 lần.

+ Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (mẫu 03 của Thông tư 01/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ).

c) Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

+ Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định, cán bộ, công chức, viên chức thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân đăng ký và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu.

+ Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định.

2. Kiểm tra, đôn đốc công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định các thủ tục hành chính liên quan, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt đảm bảo chất lượng, thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Lãnh đạo các Sở, Ban, ngành chỉ phê duyệt hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm khi đảm bảo hồ sơ được thực hiện theo quy trình và có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả của Trung tâm gửi kèm theo.

3. 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 chủ động 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 (mẫu 04 của Thông tư 01/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ). Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên phần mềm “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 hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

4. Giải quyết thủ tục hành chính

a) 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, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào phần mềm “Hệ thống thông tin một cửa điện tử”; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

- Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào phần mềm “Hệ thống thông tin một cửa điện tử”;

- Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào Cơ sở dữ liệu của phần mềm “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 phần mềm “Hệ thống thông tin một cửa điện tử” để theo dõi.

c) 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 để gửi cho tổ chức, cá nhân đồng thời gửi cho Trung tâm để theo dõi. 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.

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

- Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các cơ quan, 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 phần mềm “Hệ thống thông tin một cửa điện tử”;

- 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 phần mềm “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 trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho Trung tâm về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

đ) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp được thực hiện theo đúng quy trình nội bộ và quy trình liên thông đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, cụ thể:

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, cán bộ, công chức, viên chức 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 phần mềm “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 cán bộ, công chức, viên chức tại 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 cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm để chuyển cho Bộ phận trả kết quả tập trung tại Trung tâm và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào phần mềm “Hệ thống thông tin một cửa điện tử”;

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, cán bộ, công chức, viên

chức tại 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 cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm để chuyển cho Bộ phận trả kết quả tập trung tại Trung tâm và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào phần mềm “Hệ thống thông tin một cửa điện tử”.

e) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính được thực hiện theo đúng quy trình nội bộ và quy trình liên thông đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, cụ thể:

- Cán bộ, công chức, viên chức 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 phần mềm “Hệ thống thông tin một cửa điện tử” 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;

- Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa 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.

5. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Tăng cường thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm có trách nhiệm chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận trả kết quả tập trung của Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, trừ kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Công an tỉnh do Bộ phận giải quyết thủ tục hành chính của Công an tỉnh trả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân. Không tự ý trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc Bộ phận tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm.

Đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm chuyển kết quả bản giấy và chuyển kết quả điện tử qua phần mềm “Hệ thống thông tin một cửa điện tử” cho

bộ phận giải quyết thủ tục hành chính của các Sở, Ban, ngành theo dõi. Sau khi tiếp nhận kết quả, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm chuyên cho Bộ phận trả kết quả tập trung của Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại Bộ phận trả kết quả tập trung của Trung tâm.

6. Rà soát, xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính

a) Chủ động rà soát các thủ tục hành chính của Sở, Ban, ngành đang giải quyết tại Trung tâm để kịp thời bổ sung, sửa đổi hoặc thay thế, bãi bỏ các quy định không còn phù hợp; đồng thời, thực hiện đơn giản hóa các thủ tục hành chính để kiến nghị, đề xuất cơ quan có thẩm quyền quy định.

b) Thực hiện việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các Sở, Ban, ngành tại Trung tâm đảm bảo phù hợp, thống nhất, hiệu quả.

c) Các Sở, Ban, ngành chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính liên thông giữa các Sở, Ban, ngành hoặc liên thông giữa các cấp hành chính, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

d) Rà soát, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt thủ tục hành chính thực hiện trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; cập nhật kịp thời nội dung và quy trình giải quyết trên phần mềm “Hệ thống một cửa điện tử”.

7. Hệ thống thiết bị phần mềm

a) Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm xây dựng hệ thống phần mềm phục vụ từ cấp tỉnh, cấp huyện đến cấp xã để thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; hệ thống phần mềm liên thông giữa các Sở, Ban, ngành có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính, có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt trang bị, lắp đặt, nâng cấp cơ sở vật chất, hệ thống phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin, tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác nhằm đảm bảo hoạt động hiệu quả của Trung tâm.

b) Xây dựng phần mềm nhắn tin cho tổ chức, cá nhân về: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính, hồ sơ trễ hẹn, xin lỗi, thông báo các trạng thái hồ sơ đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; phần mềm “Đánh giá việc giải quyết

thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông” tại Trung tâm theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

8. Phối hợp trong việc bố trí, quản lý cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm

a) Các Sở, Ban, ngành cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm phải đảm bảo tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; trừ trường hợp quy định tại Khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Phân công cán bộ đầu mối trực tiếp theo dõi, giải quyết kịp thời các vướng mắc phát sinh sau khi chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận các thủ tục hành chính tại Trung tâm cho Bưu điện; Cử cán bộ, công chức thực hiện thẩm định hồ sơ, phân công lãnh đạo thực hiện phê duyệt hồ sơ và đẩy mạnh việc phân cấp, ủy quyền nhằm tăng cường giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình bốn bước (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả) theo quy định.

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

c) Hằng năm hoặc do yêu cầu đột xuất, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm có báo cáo tự đánh giá kết quả làm việc gửi Trung tâm nhận xét, đánh giá (trước ngày 05 tháng 12 hằng năm).

d) Nhận bàn giao tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất, vị trí quây làm việc tại Trung tâm và có trách nhiệm quản lý sử dụng tiết kiệm, hiệu quả, an toàn trong thời gian thực hiện nhiệm vụ được giao tại Trung tâm.

9. Đối với việc thu phí, lệ phí

a) Thông báo, cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung mức phí, lệ phí của các thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm bằng văn bản để Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật vào phần mềm “Hệ thống thông tin một cửa điện tử” và kịp thời niêm yết theo quy định tại Trung tâm.

b) Phối hợp với Trung tâm để tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định tỷ lệ trích lại từ nguồn thu phí, lệ phí cho Trung tâm nhằm phục vụ công tác

giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

c) Ủy quyền cho Bưu điện tỉnh thu hộ phí, lệ phí từ việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm và chịu trách nhiệm quyết toán các khoản thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 7. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

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

2. Phối hợp cung cấp tài liệu, thông tin kịp thời, chính xác đến các cơ quan, đơn vị và Trung tâm (khi có đề nghị) trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, đảm bảo nhanh chóng, thuận lợi, theo đúng thời gian quy định.

3. Trường hợp có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm có nội dung thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm xem xét xử lý, trả lời đến tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền, hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý, trả lời theo quy định. Kết quả xử lý gửi 01 bản về Trung tâm; 01 bản về Sở, Ban, ngành có liên quan để theo dõi.

4. Đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét điều chỉnh quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân.

5. Tăng cường thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng chính phủ; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

6. Thực hiện luân chuyển hồ sơ liên thông từ cấp xã lên cấp huyện hoặc cấp tỉnh; hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Điều 8. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Thực hiện nộp hồ sơ, nhận kết giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm theo đúng quy trình được niêm yết. Khi nhận kết 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 nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thì phải mang thêm giấy ủy quyền theo quy định.

2. Thực hiện đúng nội quy, quy chế của Trung tâm và các quy định pháp luật có liên quan; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí theo quy định.

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về các hành vi không được làm tại Điều 4 của Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 9. Trách nhiệm của Bưu điện tỉnh Quảng Nam

1. Bưu điện tỉnh thực hiện ký kết hợp đồng với các Sở, Ban, ngành về cung cấp dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định số 966/QĐ-UBND ngày 09/4/2021 của UBND tỉnh phê duyệt danh mục thủ tục hành chính chuyển giao cho dịch vụ bưu chính công ích thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam trong năm 2021; Phối hợp với các Sở, Ban, ngành trong việc tổ chức tập huấn, nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên Bưu điện đảm bảo thực hiện toàn bộ nhiệm vụ tiếp nhận các thủ tục hành chính tại Trung tâm.

2. Bưu điện tỉnh chịu trách nhiệm bố trí nhân viên đủ trình độ, năng lực và phẩm chất đạo đức để thực hiện thay thế cán bộ, công chức, viên chức trong việc tiếp nhận các thủ tục hành chính của các Sở, Ban, ngành theo đúng các nội dung trong hợp đồng đã ký kết và các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Quyết định 143/QĐ-UBND ngày 16/01/2019 của UBND tỉnh về ban hành Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công qua dịch vụ bưu chính công ích thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Nam và Quyết định số 2198/QĐ-UBND ngày 08/7/2019 của UBND tỉnh về ban hành Quy chế phối hợp triển khai thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công qua dịch vụ bưu chính công ích thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

3. Cung cấp danh sách nhân viên tiếp nhận chính thức và dự phòng cho Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông (QTI) và Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam để tạo tài khoản cho nhân viên Bưu điện thực hiện tiếp nhận trên phần mềm và theo dõi.

4. Phối hợp với Trung tâm trong việc bố trí trang thiết bị, các phương tiện cần thiết để đảm bảo phục vụ tốt nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi thực hiện các giao dịch tại Trung tâm.

5. Định kỳ hằng Tháng, Quý, Năm báo cáo tình hình thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính về Trung tâm để theo dõi, báo cáo

UBND tỉnh đề kịp thời chỉ đạo, xử lý các vướng mắc phát sinh (nếu có).

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 10. Chế độ thông tin báo cáo

1. Trung tâm và các cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cử về làm việc tại Trung tâm.

2. Định kỳ 6 tháng, năm (hoặc đột xuất theo yêu cầu) Trung tâm tổ chức họp giao ban với tất cả các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm và việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm.

3. Định kỳ hằng năm, Trung tâm và các cơ quan, đơn vị phối hợp tổ chức kiểm điểm, đánh giá kết quả thực hiện Quy chế và chương trình, kế hoạch hoạt động cho năm sau.

Điều 11. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thực hiện các nội dung quy định trong Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình.

3. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phối hợp thực hiện đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các quy định pháp luật có liên quan.

4. Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm) để sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.