

Số: /QĐ-UBND

Sơn La, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sơn La

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm và cổng dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 1858/QĐ-UBND ngày 25/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La về việc tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Phục vụ hành chính công với phòng Kiểm soát thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 63/TTr-VPUB ngày 04 tháng 8 năm 2025.

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 tỉnh Sơn La.

Điều 2. Giao Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổ chức thực hiện nghiêm túc quy chế này.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các sở, ban, ngành; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1624/QĐ-UBND ngày 16/6/2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành quy chế hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Sơn La./.

Nơi nhận:

- Cục KSTTHC, Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Như điều 3;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- TT Thông tin, VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Đình Việt

**UỶ BAN NHÂN DÂN
TỈNH SƠN LA**

**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 tỉnh Sơn La
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, phương pháp, thời gian, chế độ làm việc; vị trí, chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức; hoạt động thông tin, báo cáo và mối liên hệ công tác của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sơn La (gọi tắt là Trung tâm).

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, doanh nghiệp nhà nước có Thủ tục hành chính (TTHC) đưa vào thực hiện tại Trung tâm (sau đây gọi chung là các sở, ngành).

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm (sau đây gọi chung là công chức, viên chức).

c) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC và có liên quan đến giải quyết TTHC tại Trung tâm (sau đây gọi chung là tổ chức, công dân).

Điều 2. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là nơi tập trung công chức, viên chức đại diện cho các cơ quan hành chính nhà nước đến làm việc để thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) theo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh Sơn La.

2. Trung tâm là đầu mối duy nhất thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của các sở, ngành; thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; của Ủy ban nhân dân tỉnh; của các cơ quan Trung ương có trụ sở tại địa phương (Bảo hiểm xã hội tỉnh; Thuế tỉnh; Công an tỉnh). Trung tâm không thay mặt các cơ quan hành chính nhà nước để thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

3. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

4. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

5. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

6. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đơn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

7. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

8. Cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

9. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các thỏa thuận, điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 3. Chế độ làm việc

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

2. Công chức, viên chức được phân công 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, 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 Lãnh đạo UBND tỉnh và Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

4. Trong giờ làm việc hành chính công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phải mặc đồng phục (trừ công chức, viên chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục riêng của ngành), đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện theo đúng quy định về văn hoá công sở.

5. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường xuyên trực tại nơi làm việc theo quy định tại mục b, khoản 1 điều 5 Quy chế này. Trường hợp đi công tác hoặc có lý do chính đáng vắng mặt thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trước 02 (hai) ngày làm việc (trừ trường hợp bất khả kháng không thể báo trước) để cơ quan, đơn vị chủ quản bố trí người khác thay thế.

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

Điều 4. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính vào tất cả các ngày làm việc, từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (thứ 7 làm việc theo yêu cầu công việc).

2. Thời gian tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được tính kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ theo quy định của pháp luật.

3. Thời gian làm việc: Các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định):

- Buổi sáng: Từ 7h30 đến 11h30
- Buổi chiều: Từ 13h30 đến 17h30.

Chương II

VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA TRUNG TÂM

Điều 5. Vị trí, chức năng

1. Vị trí

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sơn La là tổ chức hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh Sơn La, được tổ chức theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ; chịu sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh và sự quản lý trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh theo quy định của pháp luật;

b) Trung tâm có con dấu riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Trụ sở của Trung tâm đặt tại tầng 1, 2, toà nhà Trung tâm Lưu trữ lịch sử tỉnh, đường Võ Nguyên Giáp, phường Chiềng Cơi, tỉnh Sơn La.

2. Chức năng

a) Trung tâm có chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh về công tác cải cách hành chính, quản lý nhà nước về kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh Sơn La theo quy định của pháp luật.

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

Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn

1. Nhiệm vụ, quyền hạn chung

a) Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành

chính và quy định pháp luật có liên quan; đồng thời hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định. Có quyền từ chối tiếp nhận hồ sơ chưa đúng quy định;

c) 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 công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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;

d) Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt; yêu cầu 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 xử lý các hồ sơ đến hạn hoặc quá hạn giải quyết;

e) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định;

f) Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan để tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa;

g) Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu theo mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

h) Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Bộ phận Một cửa và việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

i) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan, tổ chức

thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định;

k) Tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương; công tác truyền thông về cải cách thủ tục hành chính;

l) Có ý kiến đối với thủ tục hành chính quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh;

m) Kiểm soát chất lượng công bố, công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh; kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của địa phương;

n) Nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

o) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định, thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh;

p) Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia; tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo việc xây dựng, phát triển, quản lý vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch UBND tỉnh;

q) Tham mưu và tổ chức thực hiện việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính (bao gồm việc tổ chức các quầy giao dịch, hỗ trợ DVC trực tuyến và tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tập trung) theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ, quy định của pháp luật và chỉ đạo của UBND tỉnh;

r) Quản lý, vận hành Hệ thống thông tin báo cáo định kỳ theo Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24/11/2019 của Chính phủ;

s) Phối hợp tham mưu, theo dõi một số nhiệm vụ xây dựng chính quyền số liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính;

x) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và theo chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Ngoài các nhiệm vụ, quyền hạn được nêu tại khoản 1 Điều này, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh có chức năng tham mưu, giúp việc cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn, gồm các nhiệm vụ sau:

a) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định;

b) Tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương; công tác truyền thông về cải cách thủ tục hành chính;

c) Có ý kiến đối với thủ tục hành chính quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

d) Kiểm soát chất lượng công bố, công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh; kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của địa phương;

e) Nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

f) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

g) Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia; xây dựng, phát triển, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh; kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc Trung tâm

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Trung tâm, đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Trung tâm.

3. 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, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên 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.

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, 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 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được biết.

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính điều động hoặc rút cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Trung tâm kịp thời khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

7. Người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp được phân cấp, ủy quyền ký hợp đồng có thời hạn với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ, nhân sự đáp ứng các điều kiện chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhiệm một số vị trí việc làm thuộc nhóm nghiệp vụ chuyên môn dùng chung trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

8. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh thông tin gồm họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

9. 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, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xảy ra tại Trung tâm.

10. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Trung tâm.

11. 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 thủ tục hành chính.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của Phó Giám đốc Trung tâm

a) Phó Giám đốc Trung tâm là người giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về nhiệm vụ công tác được giao;

b) Thừa ủy quyền của Giám đốc Trung tâm thực hiện các công việc khi Giám đốc trung tâm vắng mặt;

c) Chuẩn bị các văn bản và tài liệu của Trung tâm, ký các văn bản và tài liệu khi được Giám đốc Trung tâm ủy quyền;

d) Tiếp nhận và giải đáp các kiến nghị, thắc mắc của cán bộ công chức làm việc tại Trung tâm và của tổ chức và cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm;

e) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tiến độ giải quyết hồ sơ của các sở, ngành tại Trung tâm;

f) Thống kê, đánh giá hoạt động của các cán bộ công chức, các sở ngành trong giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Trung tâm;

g) Thực hiện các việc khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức, viên chức và nhân viên chuyên trách làm việc tại Trung tâm

a) Thực hiện các nhiệm vụ do Giám đốc Trung tâm phân công;

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

c) Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được phân công luôn chủ động, sáng tạo, linh hoạt để đảm bảo tốt chức trách nhiệm vụ được giao. Kịp thời mạnh dạn đề xuất những giải pháp để nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động của Trung tâm; báo cáo lãnh đạo Trung tâm những vấn đề khó khăn, vướng mắc, phát sinh (nếu có) để phối hợp giải quyết;

d) 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 bảo đảm các trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật;

e) Giám sát việc hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân; tiếp nhận ý kiến khiếu nại, tố cáo và thực hiện đúng thẩm quyền để giải quyết các vấn đề do tổ chức, cá nhân có khiếu nại, tố cáo, báo cáo Giám đốc Trung tâm để kịp thời xử lý các vấn đề khiếu nại, tố cáo;

f) Trong quá trình giải quyết công việc, nếu có vấn đề phát sinh ngoài thẩm quyền kịp thời báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để giải quyết hoặc báo cáo UBND tỉnh giải quyết theo quy định;

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

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

i) Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ;

k) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm việc vào ngày lễ, tết, thứ bảy, chủ nhật) hoặc được thanh toán tiền làm thêm giờ theo quy định;

l) Được hưởng tiền lương, phụ cấp và chế độ phụ cấp đặc thù theo quy định của Trung ương và tỉnh ban hành;

Điều 10. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, thời hạn đối với công chức của các cơ quan, đơn vị được cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm

1. Tiêu chuẩn

a) Có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công theo dõi, có trình độ chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm đối với cán bộ, công chức, viên chức;

b) Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ và nhân sự được ký kết đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của Chính phủ về hợp đồng đối với một số loại công việc trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập và theo hợp đồng được ký kết;

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 Nghị định 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;

e) 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;

f) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức, nhân viên 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 cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm

Người đứng đầu cơ quan quản lý nhân sự được cử quyết định thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

Điều 11. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Định kỳ, trước ngày 30 hàng tháng, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thông kê tình hình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định. Đồng thời, gửi báo cáo cho các cơ quan hành chính có thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm.

2. Trong một số trường hợp cụ thể, Lãnh đạo Trung tâm họp với các sở, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị để thảo luận bàn bạc những nội dung có liên quan đến việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm.

3. Định kỳ hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả giải quyết hồ sơ hành chính tại Trung tâm. Định kỳ 03 tháng họp kiểm điểm công tác từng công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét quá trình làm việc và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

4. Tổ chức các cuộc họp đột xuất, hội ý thuộc phạm vi hoạt động của Trung tâm (khi cần thiết).

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT

HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 17, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 18, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 14. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 19, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 15. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Việc tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 20, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 16. Dừng thực hiện thủ tục hành chính

Việc dừng thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 21, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 17. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 22, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia..

Điều 18. 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. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân kiểm tra nội dung kết quả giải quyết. Trường hợp phát hiện ra sai sót, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền thì Trung tâm chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết để đính chính, chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc chuyển lại kết quả cho Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân. Cán bộ, công chức, viên

chức, nhân viên cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đình chính theo quy định của pháp luật.

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 theo cách thức quy định tại Điều 17 Quy chế này bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 19. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

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

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản thụ hưởng của cơ quan có thẩm quyền;

b) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán của Cổng Dịch vụ công quốc gia và các nền tảng thanh toán hợp lệ khác;

c) Các phương thức khác theo quy định của pháp luật.

2. 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.

3. 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 08 (tám) giờ làm việc 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 IV MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 20. Đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành, quản lý trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình tổ chức hoạt động của Trung tâm và kết quả tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm hàng quý, 6 tháng, năm theo quy định.

2. Giám đốc Trung tâm báo cáo trực tiếp xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về những vấn đề liên quan đến tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm (khi cần báo cáo xin ý kiến).

Điều 21. Đối với các sở, ngành, các cơ quan, đơn vị

1. Trung tâm có quan hệ với các sở, ban, ngành, 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 sở, ban, ngành, 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.

2. Các sở, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công 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. Các sở, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý; trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét quyết định công bố thủ tục hành chính, Danh mục thủ tục hành chính và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính theo quy định hiện hành.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Khen thưởng, kỷ luật

Trung tâm xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức và nhân viên làm việc tại Trung tâm. Kết quả đánh giá phân loại là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Trường hợp công chức, viên chức và nhân viên 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. Các sở, ngành, các cơ quan, đơn vị; Giám đốc Trung tâm, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, Giám đốc Trung tâm báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.