

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Hành chính công tỉnh
với các cơ quan có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính
trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC NINH

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

Căn cứ Luật Phí và Lệ phí ngày 25/11/2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Thủ tướng 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 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 506/QĐ-TTg ngày 17/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc thí điểm thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh;

Căn cứ Quyết định số 15/2017/QĐ-UBND ngày 22/6/2017 của UBND tỉnh Bắc Ninh về việc Ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hành chính công tỉnh;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh tại Tờ trình số 84/TTr-TTHCC ngày 16/5/2023; Thông báo số 47/TB-UBND ngày 24/5/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Kết luận phiên họp UBND tỉnh thường kỳ tháng 5 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Hành chính công tỉnh với các cơ quan có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 368/QĐ-UBND ngày 26/7/2017 của UBND tỉnh về việc Ban hành quy chế phối hợp giữa Trung tâm Hành chính công tỉnh với các cơ quan có liên quan trong giải quyết TTHC và Quyết định số 225/QĐ-UBND ngày 04/5/2018 của UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung Quyết định 368/QĐ-UBND ngày 26/7/2017.

Điều 3. Thủ trưởng các cơ quan: Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ban, ngành, cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các tổ chức, cá nhân có liên quan và Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận: *Thị*

- Như Điều 3;
- TT Tỉnh uỷ, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Báo Bắc Ninh, Đài PT&TH tỉnh;
- Công Báo tỉnh, Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, NC, PCVPVX.



Nguyễn Hương Giang



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC NINH

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

QUY CHẾ

Phối hợp giữa Trung tâm Hành chính công tỉnh với các Đơn vị có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 258/QĐ-UBND ngày 10 tháng 7 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Ninh)

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, nội dung, trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh (sau đây viết tắt là Trung tâm) với các sở, ban, ngành, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh và các cơ quan có liên quan (sau đây viết tắt là các Đơn vị) trong quá trình thực hiện các nội dung về giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) thực hiện tại Trung tâm; giữa Trung tâm với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là UBND cấp huyện), UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã) trong công tác phối hợp giải quyết TTHC tiếp nhận tại Trung tâm theo cơ chế liên thông và các nội dung khác theo quy định phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các đơn vị trên địa bàn tỉnh; UBND cấp huyện; Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận Một cửa cấp xã.

b) Công chức, viên chức làm việc tại các Trung tâm và công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của các đơn vị, UBND cấp huyện có nhiệm vụ, quyền hạn tham gia vào quá trình giải quyết TTHC.

c) Tổ chức cá nhân khác có liên quan.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Đảm bảo thống nhất, công khai, minh bạch, kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng quy định, đảm bảo sự tham gia của tổ chức, cá nhân trong việc giám sát, đánh giá kết quả giải quyết TTHC và phản ánh, kiến nghị, khiếu nại trong quá trình thực hiện TTHC.

2. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền để việc giải quyết TTHC tại Trung tâm được thuận lợi, các nội dung phối hợp không trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị.

3. Trung tâm chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc quản lý, giám sát, theo dõi, đôn đốc, đánh giá đội ngũ công chức, viên chức của các cơ quan có liên quan cử đến thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ.

4. Trung tâm là đầu mối tập trung trả kết quả giải quyết TTHC, thu phí và lệ phí (nếu có); các cơ quan có liên quan không được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, thu phí và lệ phí (nếu có) tại cơ quan, đơn vị (*trừ trường hợp quy định tại khoản 5, Điều 14 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 TTHC*).

5. Các cơ quan có liên quan có trách nhiệm thực hiện giải quyết TTHC theo thẩm quyền, chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh và pháp luật về kết quả giải quyết TTHC và chịu trách nhiệm trả lời, giải quyết khi có khiếu nại của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền. Trung tâm không thực hiện việc giải quyết TTHC, trừ những TTHC được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao nhiệm vụ hoặc các cơ quan có liên quan ủy quyền theo quy định.

Chương II **NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM** **VỚI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH**

MỤC 1: TRÁCH NHIỆM CỦA TRUNG TÂM

Điều 3. Đối với việc rà soát, niêm yết TTHC

1. Niêm yết công khai nội dung TTHC thực hiện tại Trung tâm theo quy định. Nội dung niêm yết bảo đảm đầy đủ, chính xác, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, ứng dụng công nghệ thông tin tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận tìm hiểu và thực hiện TTHC.

2. Thường xuyên rà soát, cập nhật, niêm yết kịp thời các quy định mới điều chỉnh, bổ sung về nội dung TTHC.

3. Rà soát, đề xuất cơ quan có thẩm quyền thực hiện các giải pháp đơn giản hóa TTHC, tiết kiệm chi phí tuân thủ cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC.

Điều 4. Đối với việc giải quyết TTHC

1. Hướng dẫn, tiếp nhận TTHC

a) Theo dõi, giám sát, đôn đốc công chức, viên chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

b) Tổ chức chuyển hồ sơ đã tiếp nhận đến các cơ quan có liên quan để giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 18, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018; Chương II, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020; khoản 9, Điều 1, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và các quy định của pháp luật.

c) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị triển khai các giải pháp hỗ trợ, tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

2. Giải quyết TTHC

a) Hằng tháng, tổng hợp, theo dõi, giám sát việc tiếp nhận giải quyết và trả kết quả TTHC; việc đính kèm văn bản trả lời đối với các hồ sơ yêu cầu bổ sung, từ chối giải quyết của các cơ quan chuyên môn, đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật; giám sát chặt chẽ đối với việc tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định; đôn đốc các hồ sơ quá hạn xử lý, kiểm tra nguyên nhân quá hạn, đề nghị gia hạn trả kết quả, văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn phát sinh hồ sơ quá hạn.

b) Tổng hợp, theo dõi các hồ sơ phải lấy ý kiến các cơ quan có liên quan; hồ sơ liên thông cùng cấp; hồ sơ liên thông khác cấp (*việc xử lý, giải quyết TTHC này theo quy định tại khoản 3, khoản 4, khoản 5, khoản 6, khoản 7, khoản 8, khoản 9, Điều 19, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định hiện hành*). Trường hợp các cơ quan, đơn vị phối hợp quá hạn xử lý mà chưa có ý kiến theo quy định, Trung tâm chủ động phối hợp với cơ quan chủ trì đề xuất phương án xử lý, trường hợp cần thiết báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Trả kết quả giải quyết TTHC

a) Trung tâm tiếp nhận kết quả từ các đơn vị thực hiện trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết TTHC theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì có trách nhiệm quản lý, lưu giữ kết quả tại Trung tâm và trả cho tổ chức, cá nhân khi tổ chức, cá nhân đến nhận. Tổ chức việc trả kết quả giải quyết TTHC đảm bảo nhanh gọn, chính xác theo đúng quy định tại Điều 20, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018; khoản 10, Điều 1, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và các quy định hiện hành.

b) Trung tâm là đầu mối duy nhất trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân (*bao gồm hồ sơ trực tiếp, trực tuyến*)

c) Phối hợp với các đơn vị quản lý và sử dụng con dấu thứ 2 theo Quyết định số 433/QĐ-UBND ngày 12/11/2021 của UBND tỉnh.

4. Thu phí, lệ phí giải quyết TTHC

a) Phối hợp với các đơn vị cập nhật đầy đủ, kịp thời, công bố công khai, chính xác thông tin về các loại, mức phí và lệ phí phải thu trên từng lĩnh vực thuộc

thẩm quyền theo quy định của pháp luật; hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân lựa chọn, sử dụng hình thức nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC phù hợp; tổ chức thu phí, lệ phí giải quyết TTHC tập trung tại Trung tâm.

b) Nộp 01 tuần/lần (đối với thu bằng tiền mặt), 01 tháng/lần (đối với thu bằng chuyển khoản) vào tài khoản tiền gửi của các cơ quan có liên quan tại Kho bạc Nhà nước.

c) Định kỳ (từ ngày 05 - 10 hàng tháng) Trung tâm đối chiếu với Kho bạc Nhà nước và các cơ quan có liên quan thực hiện quyết toán, bàn giao phí, lệ phí theo văn bản ủy quyền của các cơ quan, đơn vị cho Trung tâm và các quy định của pháp luật.

d) Trung tâm là đầu mối duy nhất thực hiện việc thu phí và lệ phí đối với những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan có liên quan được áp dụng thực hiện tại Trung tâm.

Điều 5. Đối với việc tiếp nhận, bố trí, quản lý công chức, viên chức các đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Trung tâm có trách nhiệm tiếp nhận công chức, viên chức do các đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1, Điều 11, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và chỉ đạo của UBND tỉnh; từ chối tiếp nhận đối với công chức, viên chức không đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định hoặc chủ động đề nghị với đơn vị thay công chức, viên chức vi phạm pháp luật, kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy định về văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ, làm ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến Trung tâm giải quyết TTHC; chủ động đề nghị các đơn vị cử bổ sung công chức, viên chức đến Trung tâm để kịp thời tiếp nhận TTHC khi tăng, giảm số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

2. Chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị; tổ chức, bố trí vị trí, nhóm vị trí làm việc cho công chức, viên chức các đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm, đảm bảo phù hợp, hiệu quả, khoa học. Vận hành hệ thống thiết bị phục vụ công việc tại Trung tâm đảm bảo liên hệ ổn định giữa Trung tâm và các cơ quan có liên quan.

3. Phối hợp với cơ quan liên quan, chủ động đề xuất UBND tỉnh phê duyệt trang bị, lắp đặt, nâng cấp cơ sở vật chất tại Trung tâm; tập huấn, đào tạo, ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC; thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác nhằm đảm bảo hoạt động khoa học, tiết kiệm, hiệu quả.

4. Quản lý, theo dõi, nhận xét, đánh giá việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ công chức, viên chức các đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm dựa trên các cơ sở: (1) Kết quả hướng dẫn, tiếp nhận TTHC; (2) Phản ánh, khiếu nại của tổ chức, cá nhân; (3) Báo cáo tự đánh giá của công chức, viên chức; (4) Việc thực hiện nội quy, quy chế của Trung tâm. Hằng tháng, Trung tâm tổ chức đánh giá

việc hướng dẫn, tiếp nhận của từng công chức, viên chức làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ cuối năm.

5. Tham gia nhận xét khi có văn bản đề nghị của các đơn vị trong việc đề bạt, bổ nhiệm, khen thưởng, kỷ luật đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

Điều 6. Đối với việc đánh giá giải quyết TTHC của các đơn vị

1. Tham mưu cho UBND tỉnh về việc đánh giá việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị có liên quan theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ và Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Kết quả đánh giá được sử dụng là một trong những tiêu chuẩn phục vụ các công tác sau:

- Xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC, đồng thời là căn cứ để xếp hạng cơ quan, đơn vị trong cải cách hành chính;

- Xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC;

- Là cơ sở để đánh giá, phân loại công chức, viên chức theo quy định của Luật công chức, viên chức và Nghị định số 90/2020/NĐ - CP ngày 13/8/2020 của Chính phủ về đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức;

- Xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật công chức, viên chức;

Điều 7. Đối với việc thực hiện chế độ chính sách

1. Trung tâm chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu, đề xuất cơ quan có thẩm quyền quyết định trang bị đồng phục, hỗ trợ cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

2. Đề xuất với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền kịp thời khen thưởng, bổ nhiệm đối với công chức, viên chức có thành tích xuất sắc trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC; kiến nghị phê bình, kỷ luật công chức, viên chức có hành vi vi phạm nội quy, quy định.

Điều 8. Đối với việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại

1. Trung tâm bố trí bộ phận trực tổng đài kết nối với các quầy giao dịch của các cơ quan có liên quan, công khai số điện thoại đường dây nóng kết hợp với địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý... để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC.

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

a) 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, Trung tâm chủ trì giải quyết, có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định.

b) Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến trách nhiệm của các cơ quan có liên quan, Trung tâm chuyển đơn đến các cơ quan xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

MỤC 2: TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH LIÊN QUAN

Điều 9. Đối với việc rà soát, niêm yết TTHC

1. Các đơn vị có trách nhiệm cung cấp cho Trung tâm nội dung chính xác, chi tiết của từng TTHC sau khi được cấp có thẩm quyền công bố để Trung tâm thực hiện niêm yết công khai.

2. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các TTHC, nội dung điều chỉnh, thay đổi về TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và Trang thông tin điện tử của các đơn vị (bao gồm trình tự, cách thức thực hiện, thành phần hồ sơ, biểu mẫu kê khai kèm theo ví dụ minh họa, thời gian giải quyết, mức phí, lệ phí).

Điều 10. Đối với việc giải quyết TTHC

1. Hướng dẫn, tiếp nhận TTHC tại Trung tâm

a) Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo đúng quy định tại Điều 15, Điều 16, Điều 17, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; khoản 11, Điều 1, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và các văn bản hiện hành.

b) Đối với những TTHC thực hiện theo cơ chế “5 tại chỗ”, thực hiện theo Quyết định số 433/QĐ-UBND ngày 12/11/2021 của UBND tỉnh.

c) Thủ trưởng các đơn vị chỉ đạo, quán triệt công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trước khi tiếp nhận theo nguyên tắc hướng dẫn một lần đầy đủ, chính xác; không tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định đối với các TTHC đã được các cơ quan có thẩm quyền công bố công khai theo quy định.

d) Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ khi tiếp nhận, sau khi tiếp nhận phải quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào Cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

e) Thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của công chức, viên chức; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm.

2. Giải quyết TTHC

a) Các cơ quan có liên quan thực hiện giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 19, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định hiện hành.

b) Đối với hồ sơ sau khi tiếp nhận, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, các đơn vị trả lại và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết để gửi tổ chức, cá nhân; đồng thời đính kèm văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bắc Ninh. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

c) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, các đơn vị thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung (theo mẫu), hoàn thiện hồ sơ để gửi tổ chức, cá nhân, đồng thời đính kèm văn bản bổ sung trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bắc Ninh. 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) Đối với hồ sơ quá hạn các đơn vị có phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả, đồng thời quét văn bản xin lỗi và đính kèm trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bắc Ninh. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

3. Sau khi có kết quả giải quyết TTHC, các cơ quan liên quan bàn giao cho bộ phận trả kết quả, thời gian bàn giao tùy thuộc vào thời hạn ghi trên giấy hẹn, cụ thể: (1) Trường hợp giấy hẹn chỉ ghi ngày trả, thời gian bàn giao chậm nhất vào cuối giờ làm việc buổi chiều trước ngày trả kết quả theo giấy hẹn; (2) Trường hợp giấy hẹn ghi rõ giờ trả kết quả, bàn giao trước 02 giờ làm việc theo giấy hẹn.

4. Chỉ đạo, giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, chủ động hướng dẫn tổ chức, cá nhân cách thức tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích trong nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC.

Điều 11. Đối với việc sử dụng biểu mẫu trong quá trình giải quyết TTHC

1. Các biểu mẫu trong quá trình thực hiện TTHC được đảm bảo theo các quy định tại Điều 9 và Điều 10, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ và các quy định hiện hành.

2. Việc sử dụng biểu mẫu bằng bản giấy được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 2, Điều 10, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ và các trường hợp khi Hệ thống thông tin giải quyết TTHC có sự cố chưa được khắc phục kịp thời; sau khi khắc phục xong hệ thống thì công chức, viên chức trong quá trình thực hiện phải nhập thông tin hồ sơ để đảm bảo theo dõi liên tục;

3. Sổ theo dõi hồ sơ được lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và được truy xuất khi có yêu cầu của cơ quan quản lý nhằm phục vụ công tác kiểm tra hoặc báo cáo (nếu cần).

Điều 12. Đối với việc thu phí, lệ phí và trả kết giải quyết TTHC

1. Các đơn vị có trách nhiệm thông báo kịp thời bằng văn bản cho Trung tâm về phát hành biên lai, thay đổi mức phí, lệ phí của các TTHC để Trung tâm thực hiện theo quy định.

2. Tiếp nhận bảng tổng hợp thu phí, lệ phí, liên 3 của biên lai phí, lệ phí từ Trung tâm gửi để kiểm soát, đối chiếu. Thời gian đối chiếu việc thu phí, lệ phí với Trung tâm từ ngày 05 đến ngày 10 hàng tháng.

3. Kết quả giải quyết TTHC trước khi bàn giao ra Trung tâm phải được 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 TTHC chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử).

Điều 13. Đối với việc cử công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm

1. Công chức, viên chức đến hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và thẩm định, giải quyết TTHC tại Trung tâm phải là những người giữ chức vụ (*hoặc được quy hoạch*) từ Phó Trưởng phòng trở lên; có phẩm chất đạo đức tốt, có khả năng giao tiếp, chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao. Trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức khác thay thế.

2. Khi cán bộ công chức làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, nghỉ ốm, nghỉ chế độ, đi đào tạo bồi dưỡng ... các cơ quan, đơn vị thông báo bằng văn bản cho Trung tâm, đồng thời cử công chức, viên chức khác thay thế và thực hiện đồng phục theo quy định hiện hành.

3. Thời hạn công chức, viên chức cử đến làm việc tại Trung tâm tối thiểu 12 tháng.

Điều 14. Đối với việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của tổ chức, cá nhân

1. Giải quyết kịp thời, triệt để các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC do Trung tâm tiếp nhận, chuyển đến.

2. Có trách nhiệm trả lời bằng văn bản gửi đến tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản kết quả xử lý cho Trung tâm để tổng hợp, theo dõi, báo cáo UBND tỉnh.

3. Cử đại diện lãnh đạo công chức, viên chức phụ trách phối hợp với Trung tâm để giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Chương III

CÔNG TÁC PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH VÀ UBND CẤP HUYỆN TRONG GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 15. Trách nhiệm của Trung tâm Hành chính công tỉnh

1. Phối hợp với UBND cấp huyện trong việc hỗ trợ, hướng dẫn tập huấn, đào tạo sử dụng phần mềm ứng dụng; bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận Một cửa cấp xã.

2. Phối hợp đẩy mạnh giải quyết các TTHC liên thông của đơn vị, địa phương.

3. Tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận Một cửa cấp xã.

Điều 16. Trách nhiệm của UBND cấp huyện

1. Phối hợp với Trung tâm Hành chính công tỉnh thường xuyên tổng hợp, trao đổi kịp thời khắc phục những tồn tại, vướng mắc trong hoạt động và quá trình giải quyết TTHC.

2. Cử công chức, viên chức tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ về giải quyết TTHC do Trung tâm Hành chính công tỉnh tổ chức; tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm Hành chính công các cấp.

3. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với các TTHC thuộc thẩm quyền.

4. Chỉ đạo Trung tâm Hành chính công cấp huyện tham mưu đánh giá việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND huyện, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, tăng cường theo dõi, giám sát... nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Thời gian làm việc, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

1. Thời gian làm việc của công chức, viên chức tại Trung tâm: theo quy định hiện hành.

2. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: theo quy định thời gian làm việc của UBND tỉnh Bắc Ninh.

3. Thời gian giải quyết TTHC do cấp thẩm quyền quy định (*không kể ngày nghỉ theo quy định*) và được tính kể từ ngày tiếp theo sau ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

Điều 18. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm Hành chính công tỉnh, các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và các đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh trong thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC.

2. Văn phòng UBND tỉnh chủ trì chỉ đạo, phối hợp với các đơn vị thuộc tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công các cấp và Bộ phận Một cửa cấp xã theo quy định.

3. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm đảm bảo hệ thống phần mềm dịch vụ công hoạt động tốt, đáp ứng các yêu cầu về nghiệp vụ theo quy định.

4. Sở Nội vụ phối hợp với Trung tâm Hành chính công tỉnh thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho đội ngũ công chức, viên chức liên quan đến công tác tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công các cấp và Bộ phận Một cửa cấp xã.

5. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan có liên quan, các đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND tỉnh (qua Trung tâm) để tổng hợp báo cáo cấp có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.