

Số: *3758* /QĐ-UBND

Thái Nguyên, ngày *17* tháng *11* năm 2020

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN

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

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 14/2010/QĐ-TTg ngày 12/02/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức làm việc vào ngày thứ Bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Quyết định số 3688/QĐ-UBND ngày 19/11/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh Thái Nguyên.

QUYẾT ĐỊNH:

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

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành, doanh nghiệp nhà nước, các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã; 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. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, NC.Sonnh.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Ký bởi: Văn phòng Ủy ban
nhân dân
Cơ quan: Tỉnh Thái Nguyên
Ngày ký: 27-11-2020 15:00:05
+07:00

Vũ Hồng Bắc

QUY CHẾ

Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên
(Kèm theo Quyết định số *558*/QĐ-UBND ngày *17* tháng *11* năm 2020
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc hoạt động, chế độ làm việc, nhiệm vụ, quyền hạn; trách nhiệm của công chức, viên chức, người lao động; phạm vi tiếp nhận, quy trình và đánh giá giải quyết thủ tục hành chính; quyền lợi, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân và mối quan hệ công tác của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên (sau đây gọi là Trung tâm).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên.
2. Các sở, ban, ngành; doanh nghiệp nhà nước, các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là cơ quan có thẩm quyền) có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính hoặc cử công chức giám sát hoạt động tại Trung tâm.
3. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm.
4. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan có thẩm quyền bố trí công chức, viên chức, người lao động đến thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyên hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đồng thời thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về kiểm soát thủ tục hành chính và tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; tham mưu, tổng hợp về công tác cải cách hành chính.
2. Trung tâm và các cơ quan có thẩm quyền chủ động phối hợp, thực hiện nghiêm túc quy trình giải quyết thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm, bảo đảm cho các tổ chức, cá nhân chỉ đến làm việc tại Trung tâm khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính. Các cơ quan có thẩm quyền không được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan mình đối với các thủ tục đã quy định thực hiện tại Trung tâm.
3. 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; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức, người lao động và các cơ quan có thẩm quyền.

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

5. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Chế độ làm việc

1. Trung tâm làm việc theo chế độ thủ trưởng, phát huy vai trò, trách nhiệm của công chức, viên chức, người lao động, đặc biệt là người đứng đầu.

2. Công chức, viên chức, người lao động do các cơ quan có thẩm quyền cử đến làm việc tại Trung tâm chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Giám đốc Trung tâm; đồng thời chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan mình về chuyên môn, nghiệp vụ.

3. Công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Điều 5 Quy chế này; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 02 ngày làm việc (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước) để cơ quan bố trí công chức dự phòng thay thế.

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

5. Định kỳ hằng tháng hoặc khi có yêu cầu, Trung tâm có trách nhiệm thống kê, báo cáo tình hình hoạt động của Trung tâm và các vấn đề liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và gửi các cơ quan có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.

6. Hằng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động; định kỳ hằng quý họp kiểm điểm công tác của từng công chức, viên chức, người lao động làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hằng năm.

7. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, 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. Ngoài ra xem xét, đánh giá trong công tác phối hợp giữa Trung tâm với các cơ quan có thẩm quyền trong thực hiện nhiệm vụ.

Điều 5. Thời gian làm việc

1. Trung tâm làm việc vào các ngày trong tuần, từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định và một số thủ tục hành chính được lựa chọn làm việc ngày thứ Bảy hằng tuần theo Quyết định số 14/2010/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ), cụ thể như sau:

a) Thời gian làm việc mùa hè: Buổi sáng từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

b) Thời gian làm việc mùa đông: Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân thực hiện từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần: Buổi sáng từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

3. Trong trường hợp cần thiết, theo yêu cầu của công việc, Giám đốc Trung tâm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh điều chỉnh thời gian tiếp nhận và trả kết quả cho phù hợp đảm bảo các thủ tục được giải quyết nhanh chóng, thuận lợi cho tổ chức và cá nhân.

4. Thời gian bàn giao hồ sơ: Trung tâm thực hiện chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hằng ngày.

Chương II

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TRUNG TÂM; TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG LÀM VIỆC TẠI TRUNG TÂM

Điều 6. Nhiệm vụ của Trung tâm trong lĩnh vực quản lý nhà nước về kiểm soát thủ tục hành chính và tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; tham mưu, tổng hợp về công tác cải cách hành chính

Tham mưu Chánh Văn phòng, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các nội dung sau:

1. Xây dựng chương trình, kế hoạch hằng năm và giai đoạn về kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính và tổ chức thực hiện kế hoạch khi được phê duyệt.

2. Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính và cải cách thủ tục hành chính; tổ chức thực hiện việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp huyện), Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã) trên địa bàn tỉnh theo quy định.

3. Cho ý kiến về thủ tục hành chính quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Đôn đốc các sở, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện việc rà soát, thống kê danh mục các thủ tục hành chính mới ban hành, thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố. Kiểm soát chất lượng thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính do các sở, ban, ngành xây dựng trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố; Cập nhật, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính lên Cơ sở dữ liệu quốc gia đảm bảo tính chính xác, tính pháp lý của

thủ tục hành chính và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đã được công bố.

5. Tổ chức tiếp nhận, nghiên cứu và đề xuất việc phân công xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính. Theo dõi, đôn đốc việc xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính tại các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã và các đơn vị khác có liên quan.

6. Tổ chức nghiên cứu, đề xuất, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh các sáng kiến cải cách thủ tục hành chính và quy định có liên quan; theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị tổ chức thực hiện sau khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

7. Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã.

8. Theo dõi, hướng dẫn thiết lập hệ thống công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo chế độ kiêm nhiệm tại các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

9. Tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại sở, ban, ngành và các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

10. Phối hợp với các cơ quan báo chí, truyền thông để thông tin, tuyên truyền về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính.

11. Tổng hợp, xây dựng báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo định kỳ hoặc đột xuất theo quy định trên địa bàn tỉnh.

12. Tham mưu, tổng hợp về công tác cải cách hành chính của tỉnh.

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

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; giám sát, tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân

1. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và về cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết

quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định tại Trung tâm.

c) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền 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, người lao động tại Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

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

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

e) Bố trí trang thiết bị tại Trung tâm và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

g) Tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

h) Chịu trách nhiệm đầu mối và theo dõi, đôn đốc việc thực hiện cơ chế một cửa liên thông thuộc trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; nhận hồ sơ, thủ tục hành chính từ cơ quan và chuyển đến các bộ phận chuyên môn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để thẩm định, thẩm tra trình Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định theo thẩm quyền hoặc đề Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trình cấp có thẩm quyền quyết định; trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân có liên quan thông qua cơ quan có thẩm quyền.

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

2. Quyền hạn

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

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan có thẩm quyền liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ

tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan có thẩm quyền tham gia tại Trung tâm xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

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

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

đ) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

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

Điều 8. Trách nhiệm của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm:

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

Được thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký các văn bản đôn đốc các cơ quan có thẩm quyền liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh 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.

b) Ban hành nội quy của Trung tâm; quy định cụ thể về nhiệm vụ, quyền hạn, phân công nhiệm vụ và mối quan hệ công tác của các Bộ phận thuộc Trung tâm.

c) Phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích xây dựng quy chế phối hợp về việc luân chuyển hồ sơ thủ tục hành chính giữa Trung tâm với các cơ quan có thẩm quyền liên quan, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định.

d) Căn cứ nhu cầu thực tế của tổ chức, cá nhân và điều kiện của cơ quan có thẩm quyền, thống nhất lựa chọn thủ tục hành chính để tổ chức làm việc 1/2 ngày hoặc cả ngày thứ bảy hằng tuần (trừ ngày lễ, ngày tết và ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật)

đ) 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.

e) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm và hằng tháng thông báo cho cơ quan có thẩm quyền cử công chức,

viên chức, người lao động biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan có thẩm quyền cử người thay công chức, viên chức, người lao động 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.

g) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên chức, người lao động 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.

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

i) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức, người lao động đến Trung tâm để kịp thời tăng, giảm công chức, viên chức, người lao động khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp công chức, viên chức, người lao động được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

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

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

m) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Trung tâm.

n) 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.

2. Phó Giám đốc Trung tâm:

a) Phó Giám đốc Trung tâm là người giúp Giám đốc Trung tâm phụ trách, chỉ đạo một số mặt công tác của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Giám đốc Trung tâm và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về nhiệm vụ được phân công, phụ trách.

b) Được Giám đốc Trung tâm ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm đi vắng và chịu trách nhiệm về các quyết định của mình.

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

Điều 9. Trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức, người lao động do cơ quan có thẩm quyền cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ Quy chế này, nội quy của Trung tâm và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

b) Được cấp tài khoản (account) để truy cập Hệ thống phần mềm một cửa điện tử và chữ ký số, có trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật phần mềm ngưng hoạt động thì cập nhật thông tin tạm thời bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tập tin văn bản, hoặc bằng hình thức phù hợp khác) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào Hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

c) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; trực tiếp thực hiện việc niêm yết công khai thủ tục hành chính, đảm bảo đầy đủ, kịp thời, đúng quy định tại Trung tâm đối với lĩnh vực phụ trách; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

d) 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.

đ) Tiếp nhận, 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; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định tại Trung tâm.

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 để 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.

g) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công vụ trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

h) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Trung tâm.

i) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

2. 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.

3. Những hành vi công chức, viên chức, người lao động không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Công chức, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông 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).

g) 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.

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

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

4. Thời hạn làm việc của công chức, viên chức, người lao động được cử đến Trung tâm không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 17 Quy chế này.

Chương III

PHẠM VI TIẾP NHẬN, QUY TRÌNH VÀ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 10. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ; những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm.

2. Danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định phù hợp với điều kiện thực tế theo từng giai đoạn; được công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và niêm yết công khai tại Trung tâm.

Điều 11. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện việc hướng dẫn các nội dung sau:

a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính.

b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính.

c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).

d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật. Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, các quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công khai thực hiện tại Trung tâm.

2. Cách thức hướng dẫn tổ chức, cá nhân:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm.

b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai.

c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.

đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

e) Nội dung hướng dẫn được lưu tại Trung tâm.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; hoặc các thành phần hồ sơ trong hồ sơ thủ tục hành chính chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền, thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 12. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Trực tiếp tại Trung tâm.

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

3. Trực tuyến tại Công Dịch vụ công của tỉnh.

Điều 13. Tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết và trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết và trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại các Điều 17, 18, 19 và Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm được thực hiện theo Phụ lục kèm theo Quy chế này.

Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

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

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

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định tại Điều 14 Quyết định số 45/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 15. Phương thức nộp phí, lệ phí

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

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

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

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống phần mềm một cửa điện tử (nếu có).

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

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 16. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Trung tâm thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, Chương III Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ và các quy định có liên quan.

Chương IV

QUYỀN, TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 17. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức, người lao động đến làm việc tại Trung tâm

1. Cử công chức, viên chức, người lao động đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ đến làm việc tại Trung tâm.

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

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

4. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức, người lao động thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định (*mỗi ngày ít nhất 02 lần, 01 lần buổi sáng, 01 lần buổi chiều*).

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân (nếu nguyên nhân giải quyết chậm thuộc trách nhiệm của đơn vị mình) và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Trung tâm.

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

8. Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý công chức, viên chức, người lao động được cử đến Trung tâm làm việc; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, viên chức, người lao động đảm bảo chuyên môn theo quy định để kịp thời thay thế làm việc tại Trung tâm trong trường hợp công chức, viên chức, người lao động nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (*nếu tạm thời rút công chức về phải trao đổi với Trung tâm có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết*). Trường hợp công chức, viên chức, người lao động không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức, người lao động khác thay thế.

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

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

Điều 18. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Quyền của tổ chức, cá nhân

a) Được công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, nhận Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo quy định.

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong bộ thủ tục hành chính do các Bộ, ngành Trung ương hoặc Ủy ban nhân dân tỉnh đã công bố.

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

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

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

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; khi nhận kết quả thủ tục hành chính phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả; trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả.

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

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

3. 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, người lao động 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, người lao động, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, cơ quan có thẩm quyền 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 công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

4. 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, người lao động, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính.

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

Điều 19. Mọi quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan có thẩm quyền, địa phương

1. Mọi quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan có thẩm quyền, địa phương thực hiện theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan có thẩm quyền, địa phương thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng hình thức phù hợp (có thể bằng văn bản, điện thoại, email).

2. Giám đốc Trung tâm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh. Trong trường hợp cần thiết, Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo trực tiếp 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; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

3. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền thực hiện việc hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính thông qua Bộ phận tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm. Trường hợp công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm không thể giải đáp, Trung tâm có trách nhiệm liên hệ với đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của các cơ quan có thẩm quyền liên quan để cử người đến Trung tâm thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân.

4. Trung tâm bố trí công chức hỗ trợ kỹ thuật, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông duy trì Hệ thống phần mềm một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công của tỉnh, bảo đảm tính thống nhất và khả năng tích hợp, trao đổi dữ liệu về thủ tục hành chính, hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và cơ sở dữ liệu chuyên ngành để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính.

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

Điều 20. Mối quan hệ phối hợp giữa Trung tâm và Bưu điện tỉnh Thái Nguyên

1. Đối với Bưu điện tỉnh Thái Nguyên

a) Bố trí nhân viên Bưu điện tại Trung tâm đảm bảo để làm nhiệm vụ hỗ trợ hướng dẫn người dân khi đến Trung tâm thực hiện thủ tục hành chính; tham gia hỗ trợ việc tiếp nhận, trả kết quả, thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính theo nhu cầu của Trung tâm.

b) Thực hiện luân chuyển hồ sơ thủ tục hành chính từ Trung tâm đến các cơ quan và ngược lại.

c) Chủ động bố trí nhân viên Bưu điện khác thay thế trong trường hợp nhân viên Bưu điện được cử đến Trung tâm vắng mặt, nghỉ theo quy định.

d) Phối hợp với Trung tâm đánh giá, nhận xét nhân viên Bưu điện về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định.

đ) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi vi phạm của nhân viên Bưu điện; tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với nhân viên Bưu điện được giao nhiệm vụ và thông báo kết quả xử lý đến Trung tâm, tổ chức, cá nhân có liên quan biết.

e) Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong việc quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị, đảm bảo an ninh trật tự tại Trung tâm.

g) Chịu mọi trách nhiệm đối với hành vi vi phạm, thiệt hại gây ra (nếu có) của nhân viên được giao nhiệm vụ làm việc tại Trung tâm.

2. Đối với Trung tâm

Phối hợp với Bưu điện tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền liên quan tổ chức thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên bưu điện hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Kinh phí thực hiện

Kinh phí hoạt động của Trung tâm do ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán hàng năm giao cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định pháp luật.

Điều 22. Trách nhiệm thực hiện

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã; Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

Phụ lục
CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2020
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu
là biểu mẫu điện tử)

VĂN PHÒNG UBND
TỈNH THÁI NGUYÊN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

Số:...../TTPVHCC

Mẫu số 01

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

Thái Nguyên, ngày ... tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN NGÀY TRẢ KẾT QUẢ
Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên
Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại:Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:ngày

Thời gian nhận hồ sơ:giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.... giờ..., phút, ngày ... tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:.....Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu
mẫu điện tử)

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống phần mềm một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn ngày trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên;
- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Trung tâm hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu
là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

VĂN PHÒNG UBND
TỈNH THÁI NGUYÊN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../HDHS

Thái Nguyên, ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Địa chỉ:

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Lý do:

.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với
..... số điện thoại để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu
mẫu điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu
là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

VĂN PHÒNG UBND
TỈNH THÁI NGUYÊN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../TTPVHCC

Thái Nguyên, ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên

Tiếp nhận hồ sơ của:

.....

Địa chỉ:

.....

Số điện thoại:

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải

quyết:.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là
biểu mẫu điện tử)

Ghi chú: Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống phần mềm một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu
là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

UBND TỈNH THÁI NGUYÊN
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

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

Số:...../PXL-

Thái Nguyên, ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:

Thời gian hẹn ngày trả kết quả giải quyết hồ sơ:giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày tháng ... năm

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

(*Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử*)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 05

VĂN PHÒNG UBND
TỈNH THÁI NGUYÊN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../TTPVHCC

Thái Nguyên, ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ	KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....		
	Người giao	Người nhận	
2. Nhận:			
1. Giao:giờ...phút, ngày... tháng... năm....		
2. Nhận:	Người giao	Người nhận	
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
2. Nhận:	Người giao	Người nhận	
.....		
.....		
.....		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng... năm....		
2. Nhận: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên	Người giao	Người nhận	

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống phần mềm một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống phần mềm một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử.

