

Số: 1961 /QĐ-UBND

Kiên Giang, ngày 28 tháng 8 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kiên Giang

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KIÊN GIANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình Tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011- 2020;

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

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

Căn cứ Quyết định số 2468/QĐ-UBND ngày 02 tháng 11 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kiên Giang;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kiên Giang.

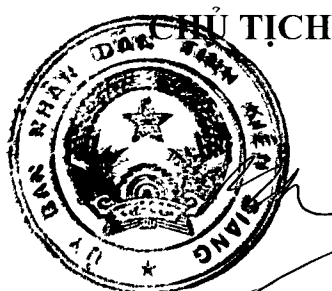
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.



Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố 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 (A&B),
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh,
- Chủ tịch, các PCT.UBND tỉnh;
- Các cơ quan: Ngân hàng Nhà nước tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Bưu điện tỉnh;
- LĐVP, các đơn vị thuộc VP.UBND tỉnh;
- Lưu: VT, vvtu (01b).



Phạm Vũ Hồng



QUY CHẾ

Phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kiên Giang
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1961/QĐ-UBND
ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, hình thức, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các sở, ban, ngành tỉnh và các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là sở, ban, ngành tỉnh) trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kiên Giang (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

2. Các thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành tỉnh có liên quan trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.

2. Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

3. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Tuân thủ các quy định tại Quy chế này và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

2. Việc phối hợp phải đảm bảo Trung tâm làm đầu mối chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành tỉnh trong việc công khai, hướng dẫn tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân.

3. Công tác phối hợp phải dựa trên nguyên tắc chủ động, kịp thời, chặt chẽ, tuân thủ đúng các quy định của pháp luật, đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, không làm phát sinh thủ tục hành chính, giảm thiểu đến mức tối đa sự phiền hà cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính. Nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính khách quan, sự thống nhất, đồng bộ.



4. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của từng sở, ban, ngành tỉnh đã được pháp luật quy định để thực hiện tốt chức năng phối hợp, đáp ứng được yêu cầu công việc, tránh đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Công tác phối hợp phải thực hiện theo nguyên tắc: Phần việc của đơn vị nào thì đơn vị đó chủ trì giải quyết, các đơn vị khác trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp, thực hiện khi có yêu cầu. Việc cung cấp, trao đổi thông tin cần thiết phải đảm bảo đầy đủ, chính xác và kịp thời; việc cung cấp, quản lý, sử dụng thông tin được thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục quy định.

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

Điều 4. Hình thức phối hợp

Tùy theo nội dung công việc cần phối hợp, cơ quan chủ trì quyết định áp dụng một trong các phương thức phối hợp sau đây:

1. Trao đổi ý kiến bằng văn bản hoặc cung cấp thông tin bằng văn bản theo yêu cầu của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp. Trong trường hợp cần thiết, Trung tâm và các cơ quan liên quan trao đổi thông tin qua thư điện tử, điện thoại.

2. Tổ chức họp liên ngành để trao đổi và đi đến thống nhất đối với những vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm.

Chương II NỘI DUNG PHỐI HỢP

Điều 5. Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm

1. Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Trung tâm là đầu mối tập trung thống nhất để các sở, ban, ngành tỉnh thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, thay thế việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả đang thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành tỉnh.

b) Sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm bố trí công chức, viên chức là những người có đủ tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, có phẩm chất, đạo đức và khả năng giao tiếp tốt để thực hiện công việc hướng dẫn, tiếp nhận thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị tại Trung tâm.

2. Chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính:

a) Nhiệm vụ luân chuyển hồ sơ tiếp nhận từ Trung tâm đến sở, ban, ngành tỉnh xử lý hoặc nhận kết quả từ sở, ban, ngành tỉnh về Trung tâm sẽ do đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính đảm nhiệm.

Thời gian luân chuyển hồ sơ và nhận kết quả về Trung tâm: 02 lần/buổi.

- Buổi sáng vào lúc: 8 giờ và 10 giờ.

- Buổi chiều vào lúc: 14 giờ và 16 giờ.

Đối với những thủ tục hành chính đặc thù có thời hạn trả kết quả ngắn (như trả kết quả trong ngày làm việc) và việc luân chuyển hồ sơ với tần suất như trên không đảm bảo trả kết quả đúng thời gian quy định thì Trung tâm có trách nhiệm sắp xếp gia tăng việc luân chuyển hồ sơ thêm 01 lần/buổi tức 02 lần/ngày vào lúc 9 giờ sáng và 15 giờ chiều trong ngày.

Đối với những hồ sơ xử lý có tính chất liên thông nhiều sở, ban, ngành tỉnh (kể cả lấy ý kiến của Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có liên quan) thì cơ quan chủ trì có trách nhiệm gửi các giấy tờ có liên quan cho các cơ quan, đơn vị cần phối hợp để giải quyết theo quy định.

b) Sở, ban, ngành tỉnh phân công phòng ban tiếp nhận hồ sơ do dịch vụ bưu chính công ích chuyển đến, kiểm tra số lượng hồ sơ và ký biên bản giao nhận hồ sơ.

3. Giải quyết hồ sơ:

a) Sau khi nhận hồ sơ được tiếp nhận tại Trung tâm chuyển đến, các sở, ban, ngành tỉnh thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo thẩm quyền, chịu trách nhiệm trước pháp luật, Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Công chức, viên chức tại các sở, ban, ngành tỉnh được giao xử lý hồ sơ phải thực hiện cập nhật thông tin vào Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh, trên cơ sở máy tính đã kết nối với phần mềm này.

Quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại các sở, ban, ngành được giám sát, theo dõi đánh giá đến từng công chức, viên chức ở từng bước trong quy trình giải quyết thông qua hệ thống một cửa điện tử của tỉnh. Trung tâm giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính để đảm bảo trả kết quả cho tổ chức, cá nhân có thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm đúng thời gian quy định.

Đối với hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính liên thông, cơ quan, đơn vị, địa phương được gửi lấy ý kiến đối với những vấn đề có liên quan từ cơ quan chủ trì, phải có ý kiến bằng văn bản gửi cơ quan chủ trì về ý kiến của mình trong thời gian quy định.

c) Trong trường hợp hồ sơ đã được tiếp nhận nhưng qua thẩm tra không đủ điều kiện giải quyết hoặc giải quyết quá hạn quy định, thì sở, ban, ngành tỉnh phải có thông báo hoặc phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (đối với trường hợp giải quyết quá hạn) gửi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

4. Trả kết quả:

a) Sau khi đã hoàn tất việc giải quyết thủ tục hành chính, các sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm bàn giao kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho dịch vụ bưu chính công ích phụ trách luân chuyển hồ sơ về Trung tâm, để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Các sở, ban, ngành tỉnh không được tự ý trả kết quả tại cơ quan, đơn vị của mình đối với các thủ tục hành chính đã quy định trả kết quả tại Trung tâm.

b) Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm trả kết quả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích (theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân). Trường hợp hồ sơ đã giải quyết xong trước thời hạn thì công chức, viên chức trả kết quả chủ động liên hệ với tổ chức, cá nhân để nhận kết quả sớm. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định.

c) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ trên Hệ thống một cửa điện tử, giải quyết thủ tục hành chính (bản scan hoặc bản chữ ký số theo quy định) và thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác lưu trữ.

5. Thu phí, lệ phí:

a) Các sở, ban, ngành cung cấp đầy đủ, chính xác các khoản phí, lệ phí đối với các thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị, để Trung tâm thực hiện niêm yết công khai tại Trung tâm và cập nhật trên Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

b) Kho bạc Nhà nước tỉnh hoặc các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính và có thủ tục hành chính được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm sẽ ủy nhiệm cho một Ngân hàng thương mại có chi nhánh trên địa bàn tỉnh được chọn thực hiện việc thu phí, lệ phí đối với các thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm.

c) Định kỳ (tối đa không quá 05 ngày làm việc hoặc số dư tài khoản chuyên thu vượt quá 01 tỷ đồng), số tiền thu phí, lệ phí từ việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm sẽ được Ngân hàng nhận ủy nhiệm chuyển vào tài khoản của đơn vị mở tại Kho bạc Nhà nước tỉnh Kiên Giang để quản lý theo quy định. Trước ngày 05 hàng tháng, Ngân hàng được ủy nhiệm có trách nhiệm cung cấp các giấy tờ có liên quan đến việc thu phí, lệ phí để đối chiếu, thống nhất với từng sở, ban, ngành tỉnh.

6. Giải quyết thủ tục hành chính đối với hồ sơ đăng ký trực tuyến



a) Đối với hồ sơ đăng ký trực tuyến mức độ 3:

Quy trình giải quyết thủ tục hành chính đối với hồ sơ đăng ký trực tuyến mức độ 3 được thực hiện như sau:

- Nộp hồ sơ: Tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính điền trực tuyến vào các mẫu đơn, hồ sơ và gửi lại trực tuyến các mẫu đơn, hồ sơ đã điền xong thông qua ứng dụng đăng ký trực tuyến trên Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

- Tiếp nhận và chuyển hồ sơ: Công chức, viên chức do các sở, ban, ngành tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

+ Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định: Công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo thông qua ứng dụng đăng ký trực tuyến trên Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh để tổ chức, cá nhân biết, trong thông báo phải nêu rõ nội dung, lý do từ chối tiếp nhận và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác.

+ Hồ sơ của tổ chức, cá nhân nếu đã đầy đủ, hợp lệ theo quy định: Công chức, viên chức thực hiện thao tác tiếp nhận hồ sơ, sau đó chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn xử lý đồng thời thông báo với tổ chức, cá nhân thời hạn giải quyết hồ sơ thông qua ứng dụng đăng ký trực tuyến trên Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

- Giải quyết hồ sơ: Thực hiện theo quy định pháp luật, tương tự như hồ sơ nộp trực tiếp. Sau khi có kết quả, kết quả được nhân viên của dịch vụ bưu chính công ích chuyển về Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân.

- Nộp phí, lệ phí và trả kết quả: Được thực hiện tại Trung tâm. Tổ chức, cá nhân đã thực hiện nộp trực tuyến hồ sơ ở mức độ 3 trực tiếp đến Trung tâm để thực hiện nộp phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả hoặc ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác đến Trung tâm thực hiện nộp phí, lệ phí và nhận kết quả theo quy định của pháp luật.

b) Đối với hồ sơ đăng ký trực tuyến mức độ 4:

Quy trình giải quyết thủ tục hành chính đối với hồ sơ đăng ký trực tuyến mức độ 4 được thực hiện như đối với hồ sơ đăng ký trực tuyến mức độ 3 ở các khâu: Nộp hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, chuyển xử lý và giải quyết hồ sơ. Riêng nội dung nộp phí, lệ phí (nếu có) và trả kết quả được thực hiện như sau:

- Nộp phí và lệ phí: Thực hiện trực tuyến thông qua ứng dụng đăng ký trực tuyến trên Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

- Trả kết quả: Có thể được thực hiện theo 03 cách sau:

+ Trả kết quả trực tuyến;



+ Tổ chức, cá nhân đến Trung tâm để nhận trực tiếp;

+ Gửi qua dịch vụ bưu chính công ích đến tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

Hệ thống một cửa điện tử tỉnh có nội dung hướng dẫn chi tiết quy trình thực hiện, cách thức thực hiện đối với hồ sơ đăng ký trực tuyến để tổ chức, cá nhân có thể dễ dàng tiếp cận và ứng dụng.

7. Giải quyết thủ tục hành chính đối các sở, ban, ngành tỉnh đang sử dụng phần mềm do bộ, ngành cung cấp

- Các sở, ban, ngành tỉnh đã và đang sử dụng phần mềm do bộ, ngành chủ quản cung cấp và triển khai vẫn tiếp tục tiếp nhận, chuyển xử lý và giải quyết hồ sơ trên phần mềm do bộ, ngành chủ quản cung cấp (kể cả hồ sơ đăng ký trực tuyến mức độ 3, 4). Các nội dung khác vẫn phải đảm bảo thực hiện theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm nêu tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 (đối với hồ sơ nộp trực tiếp hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính) và khoản 6 (đối với hồ sơ nộp trực tuyến) của Điều 5 tại Quy chế này.

8. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, đề xuất giải pháp kết nối liên thông phần mềm do bộ, ngành chủ quản cung cấp với Hệ thống một cửa điện tử tỉnh nhằm đảm bảo tính tập trung thống nhất và dễ thuận tiện cho công tác thống kê báo cáo. Quản lý phần mềm luân chuyển hồ sơ giữa Trung tâm với các sở, ban ngành tỉnh có thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

9. Sở Tài chính phối hợp, hướng dẫn Trung tâm, các sở, ban ngành tỉnh tổ chức thu phí, lệ phí theo nguyên tắc tập trung đầu mối tại Trung tâm và qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh.

Điều 6. Phối hợp trong xử lý một số vướng mắc phát sinh trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì Trung tâm sẽ trao đổi ngay với các sở, ban, ngành tỉnh (thông qua điện thoại, Hệ thống phần mềm một cửa điện tử, hoặc mời công chức, viên chức có liên quan trực tiếp cùng phối hợp để xem xét nội dung hồ sơ...) để thống nhất trước khi nhận hồ sơ hoặc hướng dẫn chi tiết khác.

2. Đối với hồ sơ thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (theo mẫu) và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá **03** ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan thì cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ (hoặc Trung tâm trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền) gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến cơ quan, đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Cơ quan được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho Giám đốc Trung tâm đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

3. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

4. Trường hợp hồ sơ bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong việc chậm trả kết quả để khắc phục hậu quả theo quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 7. Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Trung tâm có trách nhiệm công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá... của Trung tâm để tổ chức, cá nhân có thể dễ dàng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo những vấn đề vướng mắc, bức xúc khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

2. Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc chuyển cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

a) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến hoạt động điều phối của Trung tâm thì Trung tâm trực tiếp có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và báo cáo nội dung xử lý về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghiệp vụ chuyên môn của sở, ban, ngành tỉnh như việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ thì Trung tâm sẽ chuyển cho sở, ban, ngành tỉnh xử lý. Sau khi xử lý, sở, ban, ngành tỉnh có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản đến Trung tâm để theo dõi, tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 8. Phối hợp trong quản lý công chức, viên chức được các sở, ban, ngành tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Các sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm đăng ký danh sách công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Khoản 2, Khoản 5, Điều 7 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ. Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phải đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và có khả năng xem xét, kiểm tra, phân loại hồ sơ hoặc hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ và thực hiện thủ tục hành chính theo đúng quy định pháp luật.

Lưu ý, các sở, ban, ngành tỉnh không cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm chỉ làm nhiệm vụ kiểm đếm hồ sơ.

2. Trong trường hợp nhân sự chính thức vắng mặt, sở, ban, ngành phải có trách nhiệm cử nhân sự có tên trong danh sách dự phòng đến làm việc tại Trung tâm, để đảm bảo không làm gián đoạn hoạt động của Trung tâm. Khi thay đổi danh sách nhân sự chính thức và dự phòng, phải thông báo cho Trung tâm và cơ quan có thẩm quyền khác trước 05 ngày làm việc.

3. Trường hợp đi công tác hoặc vắng mặt có lý do, công chức, viên chức được sở, ban, ngành tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm phải báo cáo cho đơn vị và lãnh đạo Trung tâm trước 02 ngày làm việc (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước) để sở, ban, ngành tỉnh bố trí công chức, viên chức dự phòng thay thế.

4. Trung tâm trực tiếp theo dõi, đánh giá, nhận xét việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của công chức, viên chức thuộc các sở, ban, ngành tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy định văn hóa công sở, nội quy, quy chế làm việc của Trung tâm.

5. Trung tâm có quyền đề xuất bằng văn bản với các sở, ban, ngành về việc điều chuyển, xử lý đối với công chức, viên chức vi phạm quy chế làm việc, quy trình giải quyết hoặc văn hóa giao tiếp không đáp ứng được yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm.



Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm của Trung tâm

1. Niêm yết công khai thủ tục hành chính và các quy định có liên quan như: Danh mục và nội dung thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm; nhóm thủ tục hành chính liên thông; các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính; các văn bản có liên quan đến phí, lệ phí....

2. Đề xuất, đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết cho hoạt động của Trung tâm:

a) Trung tâm phải bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, bố trí khu vực cung cấp thông tin thủ tục hành chính, khu vực đặt các trang thiết bị điện tử hiện đại cho tổ chức, cá nhân sử dụng như: máy lấy số xếp hàng tự động, máy tra cứu thông tin, tình trạng giải quyết hồ sơ cũng như cung cấp các dịch vụ cần thiết khác như: Phô tô, in ấn tài liệu....

b) Trung tâm phối hợp với các cơ quan liên quan, nghiên cứu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho công chức, viên chức thực thi nhiệm vụ cũng như người dân đến giao dịch.

c) Chánh Văn phòng UBND tỉnh (hoặc ủy quyền cho Giám đốc Trung tâm) ký hợp đồng với dịch vụ bưu chính công ích để thực hiện việc luân chuyển hồ sơ được tiếp nhận tại Trung tâm đến các sở, ngành và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ sở, ban ngành tỉnh về Trung tâm để trả cho tổ chức cá nhân có liên quan.

3. Phối hợp theo dõi, giám sát quá trình vận hành phần mềm:

a) Trung tâm phối hợp với các đơn vị chức năng của Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm vận hành hệ thống thiết bị, phần mềm Hệ thống một cửa điện tử tỉnh tại Trung tâm. Nhanh chóng xử lý hoặc báo cáo nhanh cho cơ quan, đơn vị liên quan khi xảy ra sự cố có liên quan đến máy móc, thiết bị, phần mềm tại Trung tâm đảm bảo công việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm không bị gián đoạn.

b) Đề xuất nâng cấp, phát triển các phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm, đề ngày càng hoàn thiện hơn, mang lại chất lượng giải quyết công việc cao hơn.

4. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm:

a) Trung tâm bố trí nhân sự để hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thao tác lấy số tự động, tra cứu thông tin, hướng dẫn vị trí các quầy tiếp nhận hồ sơ, đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, hướng dẫn đăng ký hồ sơ



trực tuyến... để tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho người dân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

b) Tổ chức điều tra, khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với hoạt động của Trung tâm trong tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

5. Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh trong việc kiểm soát thủ tục hành chính:

a) Trung tâm phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh trong việc rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, các quy định được điều chỉnh, bổ sung về thủ tục hành chính để niêm yết tại Trung tâm và cập nhật trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh.

b) Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh để xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm đảm bảo phù hợp, nhanh chóng, chính xác. Đề xuất các nhiệm vụ đơn giản hóa thủ tục hành chính.

6. Giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính:

a) Trung tâm có trách nhiệm giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính để đảm bảo trả kết quả cho tổ chức, cá nhân có thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm đúng thời gian quy định.

b) Kịp thời báo cáo tình hình, đề xuất giải pháp thực hiện để đảm bảo trình tự, tiến độ thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

7. Thực hiện một số nhiệm vụ khác:

a) Hàng năm, Trung tâm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức hướng dẫn, tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân... cho các công chức, viên chức của các sở, ban, ngành và Trung tâm.

b) Thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ngành có công chức, viên chức cử đến làm việc tại Trung tâm, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực thi nhiệm vụ tại Trung tâm.

Điều 10. Trách nhiệm của sở, ban, ngành tỉnh có liên quan.

1. Cử công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ đến công tác tại Trung tâm và có trình độ, năng lực chuyên môn và thẩm quyền để tiến tới thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê

duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

3. Cơ quan, đơn vị chuyên môn chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thẩm định trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt. Trên cơ sở nội dung quy trình nội bộ được phê duyệt, cơ quan chuyên môn xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính tại phần mềm của Hệ thống thông tin một cửa điện tử trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt áp dụng thống nhất trong toàn tỉnh. Đồng thời, thường xuyên chủ động rà soát các thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình, kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung Danh mục thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình giải quyết tại Trung tâm theo quy định.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

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

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 làm việc tại Trung tâm.

8. Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý công chức, viên chức được cử đến Trung tâm công tác; 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 thì phải trao đổi với Trung tâm để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp 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.

9. Hàng tháng (hoặc quý), quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với các đơn vị có liên quan thực hiện thu tại Trung tâm.

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

11. Bưu điện tỉnh: Phân công nhân viên đảm bảo số lượng có mặt tại Trung tâm để nhận hồ sơ từ công chức, viên chức của Trung tâm luân chuyển đến cơ quan chức năng giải quyết hồ sơ hoặc nhận kết quả từ cơ quan chức năng giải quyết hồ sơ về Trung tâm.

Đảm bảo thời gian và tần suất luân chuyển hồ sơ và nhận kết quả về Trung tâm theo thỏa thuận đã được hai bên ký kết.

Điều 11. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

Giải quyết kịp thời các yêu cầu phối hợp từ cơ quan chủ trì và trả lời kết quả cho cơ quan yêu cầu trong thời gian quy định (nếu có). Trường hợp vấn đề yêu cầu cần phải có thêm thời gian thì Ủy ban nhân dân, đơn vị được yêu cầu phối hợp có văn bản gửi đến cơ quan chủ trì, nêu rõ lý do và hạn thời gian gửi lại kết quả.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Trách nhiệm thi hành

1. Giám đốc Trung tâm chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, các cơ quan ngành dọc; Giám đốc Trung tâm; tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành tỉnh, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp. /.

CHỦ TỊCH



Phạm Vũ Hồng