

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG BÌNH
Số 489 /QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Quảng Bình, ngày 29 tháng 02 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Bình
ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH

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

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Quyết định số 2160/QĐ-UBND ngày 10/8/2022 của UBND tỉnh về việc Tổ chức lại Trung tâm Hành chính công thành Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng UBND tỉnh Quảng Bình;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Bình.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 4693/QĐ-UBND ngày 26/12/2017 của UBND tỉnh Quảng Bình về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Bình.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên



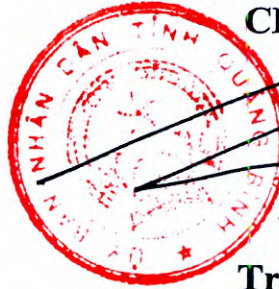


địa bàn tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh QB;
- Lưu: VT, NCVX, HCTC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Thắng

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG BÌNH

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

QUY CHẾ
Tổ chức và hoạt động của Trung tâm
Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Bình
(Kèm theo Quyết định số 489/QĐ-UBND ngày 29 tháng 02 năm 2024
của UBND tỉnh Quảng Bình)

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 cơ chế tổ chức và hoạt động trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Bình (sau đây gọi tắt là Trung tâm) theo quy định của pháp luật về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

2. Đối tượng áp dụng

a) Trung tâm, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Trung tâm.

b) Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là các cơ quan có thẩm quyền).

c) Các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC và liên quan trong giải quyết TTHC được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

d) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật; doanh nghiệp được thuê để luân chuyển hồ sơ (nếu có); các cơ quan, tổ chức được ủy quyền thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Hồ sơ hợp lệ là hồ sơ có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật.

2. Hồ sơ không hợp lệ là hồ sơ không có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật về TTHC, hoặc đủ nhưng nội dung không được khai đúng, khai đủ theo quy định của pháp luật.

3. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC là hệ thống thông tin nội bộ có chức

u /

u /

năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

4. Cổng Dịch vụ công của tỉnh là công cụ để giao tiếp với tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến và công khai tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành và của tỉnh.

5. Cổng dịch vụ công quốc gia là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các giải pháp hỗ trợ nghiệp vụ, kỹ thuật do Văn phòng Chính phủ thống nhất xây dựng, quản lý.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC

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

2. Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC thực hiện tại Trung tâm cho tổ chức, cá nhân được quản lý tập trung, thống nhất theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

3. Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật; đảm bảo công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền và theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC.

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

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

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

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

Điều 4. Chế độ làm việc tại Trung tâm

1. Việc quản lý, điều hành công việc hằng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ Thủ trưởng; có sự phối hợp chặt chẽ giữa Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền.

2. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm phải chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Giám đốc Trung tâm; khi giao dịch, thực thi công vụ phải thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về đạo đức, văn hóa giao tiếp và các quyền, nghĩa vụ của công chức, viên chức; đối với cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đồng thời phải chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình về chuyên môn, nghiệp vụ theo thẩm quyền quản lý.

3. Công chức, viên chức, người lao động thuộc biên chế của Trung tâm thực hiện xử lý công việc theo quy chế làm việc của Văn phòng UBND tỉnh và của Trung tâm.

4. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được điều động đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Khoản 3 Điều 5 Quy chế này; trường hợp đi công tác hoặc vắng có lý do thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền trước 02 ngày làm việc (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước) để cơ quan có thẩm quyền bố trí cán bộ, công chức, viên chức dự phòng thay thế theo Quyết định của UBND tỉnh.

5. Trong giờ làm việc hành chính tại Trung tâm, các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phải mặc đồng phục do Trung tâm quy định (trừ cán bộ, công chức, viên chức của những cơ quan có thẩm quyền có đồng phục của ngành theo quy định), đeo thẻ ngành, thẻ công chức, viên chức để thuận tiện trong giao dịch công tác.

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

Điều 5. Thời gian làm việc tại Trung tâm

1. Thời gian giải quyết TTHC quy định tại Quy chế này là thời gian do pháp luật quy định và được tính kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ. Đối với những TTHC được quy định thời hạn giải quyết trong ngày nhưng hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ thì được trả kết quả vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Ngày làm việc được tính trong thời gian giải quyết TTHC tại Quy chế này là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần theo quy định tại Quyết định số 188/1999/QĐ-TTg ngày 17/9/1999 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện chế độ tuần làm việc 40 giờ, trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của Luật Lao động.

Trường hợp TTHC được UBND tỉnh quy định tổ chức làm việc ngày thứ Bảy hàng tuần theo quy định tại Quyết định số 14/2010/QĐ-TTg ngày 12/10/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức làm việc ngày thứ Bảy hàng tuần để tiếp nhận và giải quyết TTHC thì ngày làm việc là các ngày từ thứ Hai đến thứ Bảy hàng tuần, trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của Luật Lao động.

3. Thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC trong ngày làm việc

- a) Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.
- b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

Điều 6. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân.

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

3. Tham mưu đề xuất và tổ chức thực hiện các giải pháp đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và nâng cao hiệu quả, năng suất tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC tại Trung tâm theo Đề án ban hành kèm theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

4. Trung tâm thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn và có cơ cấu tổ chức theo quy định tại Điều 1 và Điều 2 Quyết định số 2160/QĐ-UBND ngày 10/8/2022 của UBND tỉnh về việc tổ chức lại Trung tâm Hành chính công thành Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng UBND tỉnh Quảng Bình.

Điều 7. 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 Chánh Văn phòng UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

Được thừa lệnh Chủ tịch UBND tỉnh ký các văn bản đôn đốc các cơ quan có thẩm quyền có liên quan đến giải quyết TTHC để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Chánh Văn phòng UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có TTHC 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 TTHC của các cơ quan có thẩm quyền tại Trung tâm.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức biết;

từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức vì 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.

d) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, 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.

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

e) Chủ động đề nghị các cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

g) Công khai tại 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 cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

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

i) Tổ chức các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp để lắng nghe những kiến nghị, phản hồi về chất lượng giải quyết TTHC. Phối hợp với cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý các trường hợp vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị được biết.

k) Đề xuất UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh các biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách TTHC để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

l) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại trụ sở Trung tâm.

m) 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 TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

2. Phó Giám đốc Trung tâm

a) Được Giám đốc Trung tâm phân công phụ trách, thực hiện một số nội dung công việc tại Khoản 1 Điều này; đồng thời chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và trước pháp luật về các 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 vắng mặt.

Điều 8. Trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức, người lao động thuộc biên chế Trung tâm

1. Trách nhiệm

a) Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do Giám đốc Trung tâm phân công và các quy định pháp luật có liên quan.

b) Chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và trước pháp luật về thực hiện quyền hạn, nhiệm vụ được phân công. Kịp thời báo cáo những vướng mắc, bất cập; chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện TTHC tại Trung tâm.

c) Công chức, viên chức được bố trí thực hiện công việc hành chính - tổng hợp có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ: hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm; quản lý hành chính, công nghệ thông tin - quản trị mạng, quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ cho công tác giải quyết TTHC tại Trung tâm; thực hiện công tác thông tin, báo cáo tổng hợp theo quy định.

d) Công chức, viên chức được bố trí thực hiện công việc chuyên môn, nghiệp vụ có trách nhiệm: hướng dẫn nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC cho công chức, viên chức được cử đến Trung tâm; giám sát, theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC của các cơ quan có thẩm quyền có TTHC thực hiện tại Trung tâm; tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết TTHC để báo cáo lãnh đạo Trung tâm chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền xử lý.

đ) 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 theo quy định (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật).

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

đ) Được hưởng lương theo ngạch, bậc, phụ cấp theo quy định, được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ khác theo quy định hiện hành.

Điều 9. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức thuộc biên của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm

1. Tiêu chuẩn

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang.

b) Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ.

c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao.

d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

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

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần.

d) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân.

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; 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 TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh.

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

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

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

3. Quyền lợi

a) Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm được hưởng quyền lợi theo quy định tại Điểm a, b, c, d Khoản 2 Điều 8 Quy chế này.

b) Nhận lương, phụ cấp và hưởng chế độ, chính sách khác tại cơ quan đã cử đến làm việc tại Trung tâm; được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ khác tại

Trung tâm theo quy định hiện hành.

4. Thời hạn làm việc

a) Thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan có thẩm quyền được cử đến Trung tâm không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại Khoản 8 Điều 10 Quy chế này. Trường hợp thay đổi cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm thì Thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền lập danh sách cán bộ, công chức, viên chức thay thế gửi Trung tâm để tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

b) Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm trên cơ sở phương án nhân sự theo đề xuất của các cơ quan có thẩm quyền (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến).

Điều 10. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 9 Quy chế này đến công tác tại Trung tâm.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, 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 TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

3. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình giải quyết các TTHC 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 cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để giải quyết TTHC theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC 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 cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

8. Chủ động phối hợp với Trung tâm để quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó 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 cán bộ, công chức, viên chức từ Trung tâm khi số lượng tổ chức,

cá nhân đến thực hiện TTHC tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút cán bộ, công chức, viên 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 cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

9. Hàng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện TTHC với Trung tâm được thu tại Trung tâm (nếu có).

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

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc hư hỏng và trong chậm trả kết quả

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền 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 TTHC thì cơ quan có thẩm quyền, 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 xảy ra. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm thì tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp chậm trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân vượt quá thời hạn quy định, gây thiệt hại cho tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm bồi thường theo quy định của pháp luật.

4. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị thất lạc, hư hỏng được xử lý theo quy định 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 TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (sau đây gọi tắt là Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg).

Điều 12. Quyền, trách nhiệm và hành vi không được làm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC

1. Quyền của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC

a) Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm phải chấp hành nghiêm túc nội quy, quy chế của Trung tâm, thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật về giải quyết TTHC.

b) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC tại Trung tâm được cán

bộ, công chức, viên chức hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, được thông báo các thông tin liên quan đến hồ sơ TTHC và trả kết quả theo đúng quy định.

c) Có quyền từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC.

d) Có quyền phản ánh, kiến nghị với Trung tâm hoặc các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của TTHC.

đ) Có quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan.

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

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC

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.

b) Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn 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.

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm

a) Không được gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC.

b) Không được cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

c) Không được dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC.

d) Không được vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

đ) Không được xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

e) Không được 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 cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá

trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

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

Chương III
PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT
TTHC THỰC HIỆN TẠI TRUNG TÂM

Điều 13. Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Trung tâm

1. TTHC, danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm phải được công bố trong Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh, Quyết định công bố danh mục, quy trình nội bộ giải quyết TTHC và công khai theo quy định pháp luật về kiểm soát TTHC.

2. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, những TTHC 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 được giao tiếp nhận tại Trung tâm.

3. Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh rà soát, gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định Danh mục các TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận tại Trung tâm (trừ TTHC thuộc Danh mục các TTHC không thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm, bao gồm TTHC được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật; TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Trung tâm đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá; TTHC đặc thù khác do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định).

4. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử và bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

Điều 14. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua một trong các cách thức hoặc kết hợp giữa các cách thức sau đây:

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại Trung tâm.

2. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

3. Trực tuyến tại Cổng dịch vụ công Quốc gia (dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh (dichvucong.quangbinh.gov.vn) đối với các TTHC theo quy định.

Điều 15. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC

1. Cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm thực hiện hướng dẫn:

a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC.

- b) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC.
- 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 TTHC 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, quyết định công bố TTHC của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại Trung tâm.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- 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.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Trung tâm.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết TTHC còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại Khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một (01) lần đầy đủ, chính xác.

Điều 16. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Đối với hồ sơ được nộp trực tiếp hoặc nộp thông qua dịch vụ bưu chính công ích, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Trường hợp TTHC chưa được tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo mẫu quy định của pháp luật.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ được pháp luật quy định.

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC được pháp luật quy định.

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một (01) lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm tiếp nhận và chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 của Quy chế này.

3. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ và được ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận giải quyết thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ không phải lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng phải thông báo về thời gian cụ thể trong buổi làm việc để tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả giải quyết TTHC và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc Sổ theo dõi. Trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn thời gian trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 18 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Điều 17. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 16 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh hoặc của Bộ chuyên ngành được tích hợp, kết nối trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp vào cuối buổi làm việc.

Cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC phân công cụ thể phòng, ban, đơn vị trực thuộc tiếp nhận trực tiếp hồ sơ từ cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc ở Trung tâm chuyển đến để xử lý, trình Thủ trưởng cơ quan giải quyết, thay thế cho việc áp dụng quy trình tiếp nhận văn bản đến qua trung gian công tác văn thư.

3. Trường hợp TTHC chưa được tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu được pháp luật quy định và chuyển hồ sơ kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết có thể được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 18. Giải quyết hồ sơ TTHC

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC, cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt kết quả giải quyết TTHC.

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong trường hợp TTHC chưa được tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong trường hợp TTHC chưa được tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc thông báo các nội dung trên cho cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm trong trường hợp TTHC chưa được tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại 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.

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

a) 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 các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC cho cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ

quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại các khoản 1 và 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. 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 hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, 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).

Điều 19. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định sau khi giải quyết xong TTHC theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản

chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian, địa điểm đã đăng ký ghi trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến thì đăng ký thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định được cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.

6. Việc trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

Điều 20. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Ngoài việc thực hiện các quy định trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Điều 16, Điều 17, Điều 18 và Điều 19 của Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thêm một số nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC như sau:

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản số, cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Trường hợp ủy quyền giải quyết TTHC, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

b) Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ TTHC. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm kiểm tra và chuyển vào hồ sơ TTHC điện tử cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

c) Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết TTHC hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm thực hiện sao chụp,

chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Đối với các thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử còn lại, theo yêu cầu quản lý, Thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền quyết định việc tổ chức thực hiện số hóa đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

2. Giải quyết TTHC

a) Cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan có thẩm quyền được giao nhiệm vụ xử lý hồ sơ TTHC kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm chuyển đến và cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan có thẩm quyền.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

b) Trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Kết quả giải quyết TTHC trình 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 hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử.

Khi có kết quả giải quyết TTHC thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thì được sử dụng trong thực hiện các TTHC khác của tổ chức, cá nhân.

3. Trả kết quả giải quyết TTHC

a) Kết quả giải quyết TTHC điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ TTHC của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết TTHC được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

b) Kết quả giải quyết TTHC điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Công Dịch vụ công quốc gia hoặc Công Dịch vụ công của tỉnh, trừ trường hợp TTHC theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

c) Kết quả giải quyết TTHC bằng bản giấy được trả theo quy định tại Điều 19 Quy chế này, trừ trường hợp TTHC chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, cá nhân.

4. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử

a) Thời hạn bảo quản hồ sơ TTHC điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

b) Hồ sơ giải quyết TTHC được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Điều 21. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp tại Trung tâm.

b) Chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền.

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

d) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh Quảng Bình.

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC bằng phương thức khác 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 TTHC hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC, trừ trường hợp phí, lệ phí được xác định và nộp sau giai đoạn tiếp nhận hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức.

4. Trong trường hợp nộp trực tuyến thì cơ quan có thẩm quyền nhận tiền phải thực hiện chuyển toàn bộ số tiền thu từ lệ phí vào ngân sách nhà nước theo đúng thời hạn được quy định của pháp luật chuyên ngành; đối với số tiền thu từ phí thì phải chuyển toàn bộ số tiền đã thu trong kỳ vào tài khoản phí chờ nộp ngân sách theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Trường hợp chưa có quy định của pháp luật chuyên ngành thì thời hạn chuyển tiền vào ngân sách nhà nước trong 24 giờ tính từ thời điểm thanh toán, trừ trường hợp thực hiện thanh toán qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia, thực hiện theo quy định về thời gian làm việc áp dụng đối với Hệ thống này. Đối với thuế, bảo hiểm xã hội thực hiện theo quy định pháp luật về thuế và bảo hiểm xã hội.

Điều 22. Đánh giá việc giải quyết TTHC

1. Theo dõi, giám sát việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cập nhật hồ sơ, số hóa kết quả TTHC, cung cấp DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến và công bố, công khai TTHC; chấn chỉnh tình trạng hồ sơ tồn đọng, chậm trễ kéo dài để nâng cao 16 chỉ số Đánh giá thực hiện TTHC, DVC theo Quyết định số 766/QĐ-TTg

ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

2. Trung tâm có trách nhiệm xây dựng tiêu chí để đánh giá nội bộ về tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết TTHC, có thể khảo sát độc lập tổ chức, cá nhân về việc giải quyết TTHC theo đợt hoặc định kỳ hàng năm

a) Tổ chức thu thập, cập nhật ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân thông qua Phiếu khảo sát trực tiếp, chức năng thu thập thông tin đánh giá trực tuyến và cập nhật kết quả tự đánh giá của cơ quan, đơn vị lên chức năng đánh giá trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

b) Xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân từ kết quả khảo sát.

c) Định kỳ hàng quý tổng hợp, xử lý kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của cơ quan, đơn vị mình theo quy định.

Điều 23. Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC

1. Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được xây dựng tập trung, thống nhất để đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

2. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành Trung ương để trao đổi dữ liệu hồ sơ giải quyết TTHC, tích hợp dịch vụ công trực tuyến của các Bộ, ngành. Bảo đảm khả năng tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC để truy xuất dữ liệu về quy định TTHC, tích hợp với Hệ thống quản lý văn bản điều hành để chuyển hồ sơ, kết quả TTHC giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu quốc gia khác để hỗ trợ xác thực thông tin công dân và trích xuất các dữ liệu khác có liên quan.

3. Bảo đảm khả năng hỗ trợ hướng dẫn, tiếp nhận, nhập thông tin điện tử hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC hoặc cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân và các cơ quan có thẩm quyền theo các cách thức quy định tại Quy chế này; bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền với tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC thông qua các phương tiện, mạng điện tử.

4. Bảo đảm cung cấp thông tin tổng hợp và chi tiết về tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các đơn vị, đầu mối giải quyết TTHC. Chia sẻ thông tin về thành phần hồ sơ đã được xác thực và kết quả giải quyết giữa các cơ quan có liên quan.

5. Cho phép tổ chức, cá nhân đánh giá tiến độ, chất lượng tiếp nhận, giải quyết TTHC; hỗ trợ việc nộp, thanh toán trực tuyến thuế, phí, lệ phí thông qua kết nối với các hệ thống thanh toán trực tuyến.

6. Bảo đảm tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam, các tiêu chuẩn kỹ thuật quốc gia về công nghệ thông tin và các yêu cầu khác theo quy định pháp luật về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

7. Thông tin về việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm và các cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết TTHC phải được cập nhật, lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh; được tổng hợp, thống kê theo yêu cầu của UBND tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền.

8. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC và các cơ quan, đơn vị có liên quan để xây dựng, nâng cấp và quản lý, khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 24. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Định kỳ hàng tuần, tháng, quý, 6 tháng, năm hoặc khi có yêu cầu của cấp có thẩm quyền, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê, tổng hợp số liệu về tình hình, kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và thông báo về cơ quan có thẩm quyền có TTHC giải quyết tại Trung tâm.

2. Định kỳ hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Định kỳ 3 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm tổ chức họp các cơ quan có thẩm quyền để trao đổi về việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC của các cơ quan có thẩm quyền; đồng thời xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp giữa Trung tâm với các cơ quan có thẩm quyền trong thực hiện nhiệm vụ.

4. Việc tổ chức họp định kỳ, giao ban hoặc đột xuất của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm phù hợp, không được làm ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

Điều 25. Quan hệ công tác giữa Trung tâm với cơ quan có thẩm quyền

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, sự quản lý trực tiếp của Chánh Văn phòng UBND tỉnh. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền, báo cáo tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm quan hệ với các cơ quan có thẩm quyền 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 thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng văn

bản hoặc tổ chức họp, làm việc, trao đổi với các cơ quan có thẩm quyền đó tùy theo tính chất, mức độ của vấn đề cần giải quyết.

3. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm phối hợp nhận xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức thuộc biên chế của cơ quan có thẩm quyền trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế này.

Điều 26. Trách nhiệm phối hợp của các cơ quan có thẩm quyền

1. Các cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian, chất lượng theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm về các lý do yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, giải quyết chậm trễ hoặc không giải quyết TTHC. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

2. Các cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến thường trực tại Trung tâm để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả và tổ chức giải quyết TTHC theo thẩm quyền của cơ quan mình theo Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan; chịu trách nhiệm quản lý kết quả công tác của cán bộ, công chức, viên chức trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm; chủ trì, phối hợp với Trung tâm đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

3. Các cơ quan có thẩm quyền chủ động rà soát, đề nghị UBND tỉnh bổ sung hoặc cắt giảm TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định của pháp luật.

4. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm đảm bảo các điều kiện về công nghệ thông tin cho quá trình vận hành, giải quyết TTHC được thực hiện tại Trung tâm theo quy định tại Chương III Quy chế này và các quy định pháp luật khác có liên quan.

5. Công an tỉnh có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn thông tin cho Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

6. Sở Nội vụ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính tham mưu UBND tỉnh quy định về chế độ, chính sách đặc thù đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

7. Sở Tài chính có trách nhiệm tham mưu UBND tỉnh quy định mức chi và các khoản kinh phí đặc thù hỗ trợ, phục vụ các hoạt động triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định pháp luật về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

8. Chánh Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 27. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Khen thưởng: Trung tâm xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.



2. Xử lý vi phạm: Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức, người lao động thuộc biên chế của Trung tâm nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 28. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan có thẩm quyền, các tổ chức, cá nhân và Trung tâm có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết TTHC thực hiện tại Trung tâm được thực hiện theo Quy chế này và quy định của pháp luật về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, thay thế cho việc áp dụng quy trình tiếp nhận văn bản đến qua trung gian công tác văn thư.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, các cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh các khó khăn vướng mắc về Văn phòng UBND tỉnh để báo cáo UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

