

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KON TUM**

Số: 108/QĐ-UBND

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

Kon Tum, ngày 03 tháng 4 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 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 tháng 11 năm 2019;*

*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, một cửa liên thông trong giải quyết
thủ tục hành chính và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm
2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số
61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ;*

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

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của
Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về 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;*

*Căn cứ Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 16 tháng 01 năm 2023 của
Ủy ban nhân dân tỉnh về tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh
Kon Tum;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số
1091/TTr-VP ngày 03 tháng 3 năm 2023.*

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 591/QĐ-UBND ngày 11 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH
Lê Ngọc Tuấn

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KON TUM

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

QUY CHẾ

Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum

(Ban hành kèm theo Quyết định số 108 /QĐ-UBND ngày 03 tháng 4 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)

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 nguyên tắc, chế độ làm việc, trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum (sau đây gọi tắt là Trung tâm), các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) tại Trung tâm.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Trung tâm, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được cử đến làm việc tại Trung tâm.

b) Các sở, ban ngành cấp tỉnh, các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã có liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm (sau đây gọi chung là các sở, ngành, địa phương).

c) Các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC tại Trung tâm (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

d) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, Ngân hàng thương mại được lựa chọn cung cấp dịch vụ thu phí, lệ phí; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Nguyên tắc làm việc của Trung tâm

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

2. Việc giải quyết TTHC tại Trung tâm phải kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền. 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, cá nhân. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

3. Toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, Trung tâm và các cơ quan chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC trong danh mục TTHC đã quy định thực hiện tại Trung tâm chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Trung tâm để được giải quyết các TTHC; các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC tại cơ quan đối với các TTHC đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

4. Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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, đơn vị, địa phương thì Trung tâm trao đổi thống nhất với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

5. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích phải có thái độ thân thiện, hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

Điều 3. Chế độ làm việc của Trung tâm

1. Trung tâm quản lý, điều hành công việc hàng ngày theo chế độ thủ trưởng và có trách nhiệm điều phối công việc, theo dõi, quản lý toàn bộ hoạt động thực thi công vụ, nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động và nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được các cơ quan cử đến làm việc.

2. Công chức, viên chức và nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao và tuân thủ các quy định về các hành vi không được làm quy định tại khoản 1 Điều 5 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 (*sau đây gọi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ*), khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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 (*sau đây gọi tắt là Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ*), khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (*sau đây gọi tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ*) và quy định pháp luật liên quan. Trường hợp đi công tác, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc có lý do vắng, phải báo cáo với lãnh đạo Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 03 ngày làm việc để cơ quan chủ quản cử người thay thế (*trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước*).

3. Việc quản lý và sử dụng con dấu, tiếp nhận, phát hành văn bản và quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu của Trung tâm do Giám đốc Trung tâm hoặc Phó Giám đốc (*khi được ủy quyền*) chỉ định hoặc phân công công chức, viên chức thuộc Phòng chuyên môn của Trung tâm thực hiện đúng quy định của pháp luật.

4. Quản lý, sử dụng tài chính và kinh phí hoạt động của Trung tâm thực hiện đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

5. Trong giờ hành chính, công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích làm việc tại Trung tâm phải đeo thẻ hoặc bảng tên; mặc đồng phục (*theo quy định*); trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở.

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

Điều 4. Phạm vi tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm

Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Trung tâm bao gồm hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các bộ, ban ngành, của Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Đối với những TTHC đặc thù được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt không thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm thì sở, ngành cấp tỉnh được tiếp nhận tại đơn vị và tại hiện trường nhưng phải cập nhật trạng thái vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết tương tự như quy định tại Quy chế này.

Điều 5. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ TTHC và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (*căn cứ nhu cầu thực tế, Trung tâm tham mưu Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định lựa chọn các thủ tục hành chính để tổ chức tiếp nhận và trả kết quả vào ngày thứ Bảy, Chủ nhật để đảm bảo việc giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân; thực hiện thông báo công khai rộng rãi trên các phương tiện thông tin và niêm yết tại Trung tâm*).

a) Buổi sáng: từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 00 phút.

b) Buổi chiều: từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

Trung tâm tiếp nhận, chuyển ngay hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy trong ngày đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thông qua bộ phận văn thư của các sở, ban ngành hoặc thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính (nếu có).

2. Thời gian giải quyết TTHC là thời gian do pháp luật quy định và được tính kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

Điều 6. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Công chức, viên chức và nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm không được thực hiện các hành vi theo khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ; khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ; khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ và quy định pháp luật liên quan.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi theo khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi theo khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm có các quyền theo khoản 1 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và các quyền cụ thể sau:

a) Được yêu cầu Trung tâm giải thích khi có yêu cầu bổ sung hồ sơ để giải quyết TTHC của công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích hoặc cơ quan chức năng;

b) Được lựa chọn nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các hình thức sau đây:

- Trực tiếp tại Trung tâm.

- Thông qua dịch vụ bưu chính đối với những TTHC được phê duyệt tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, thông qua người đại diện, ủy quyền theo quy định pháp luật.

- Trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đối với những thủ tục được phê duyệt cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện theo khoản 2 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và trách nhiệm sau:

a) Phải có thái độ ứng xử lịch sự, không gây mất trật tự, giữ gìn vệ sinh chung, không được cản trở hoạt động của Trung tâm; không gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của người khác; không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC.

b) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2, 3 Điều 6 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II

CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TRUNG TÂM

Điều 8. Chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm

1. Chức năng: Thực hiện theo khoản 4 Điều 1 Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 16 tháng 01 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum và các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).

2. Nhiệm vụ: Trung tâm thực hiện nhiệm vụ theo khoản 1 Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ; điểm a khoản 4 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ; Điều 2 Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 16 tháng 01 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum và các nhiệm vụ cụ thể sau đây:

a) Thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện các dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần theo hướng dẫn của Bộ thông tin và Truyền thông;

b) Tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo quy định; chuyển hồ sơ của cá nhân, tổ chức khi đủ điều kiện đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ chưa đủ điều kiện; trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

c) Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trong việc giải quyết các TTHC theo đúng chức năng, nhiệm vụ

đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định;

d) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ;

đ) Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm;

e) Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm và đột xuất theo quy định;

g) Theo dõi, đôn đốc, đánh giá công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích do các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm;

h) Bố trí địa điểm, cơ sở vật chất đủ để đảm bảo điều kiện làm việc cho bộ phận chuyên môn của các cơ quan, đơn vị thực hiện cơ chế giải quyết TTHC “*tại chỗ*”. Phối hợp với các sở, ban ngành trong việc quản lý công chức, viên chức được cử đến Trung tâm làm việc theo cơ chế giải quyết TTHC “*tại chỗ*”;

i) Thực hiện việc đưa tin về các hoạt động của lãnh đạo tỉnh;

k) Thực hiện một số nhiệm vụ tham mưu khác khi được giao.

Điều 9. Quyền hạn của Trung tâm

Trung tâm có các quyền hạn theo khoản 2 Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ; điểm b khoản 4 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ và các quyền hạn cụ thể như sau:

1. Lãnh đạo và công chức, viên chức có liên quan của Trung tâm được tham dự các phiên họp định kỳ, đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh và các cuộc họp của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh bàn về cải cách TTHC và theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh; tham dự các cuộc họp của các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết TTHC để kịp thời nắm bắt thông tin, phục vụ công tác.

2. Theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; phối hợp làm rõ nguyên nhân, lý do đối với các hồ sơ cần phải thẩm tra, xác minh; trả lại; chậm trễ để theo dõi, trả lời các tổ chức, cá nhân liên quan hoặc báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (*nếu cần thiết*).

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan 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.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA LÃNH ĐẠO TRUNG TÂM; TRÁCH NHIỆM, QUYỀN LỢI CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG, NHÂN VIÊN CỦA DOANH NGHIỆP BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH LÀM VIỆC TẠI TRUNG TÂM

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc Trung tâm

Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và các nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể sau đây:

1. Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và các công việc tại Trung tâm, đề xuất biện pháp giải quyết.

2. Tổ chức tiếp công dân hoặc thông qua số điện thoại đường dây nóng để lắng nghe kiến nghị, phản hồi của công dân về chất lượng giải quyết TTHC; phối hợp với cơ quan cử công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích xem xét, xử lý các trường hợp sai phạm của công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích và công khai kết quả cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo được biết.

3. Theo dõi, kiểm soát việc chấp hành thời gian cử công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích đến làm việc tại Trung tâm; kiến nghị xem xét trách nhiệm của cơ quan, cá nhân được cử đến làm việc nếu vi phạm quy định về thời gian làm việc, tự ý thay đổi nhân sự được phê duyệt làm việc chính thức với nhân sự dự phòng khi chưa có sự đồng ý của Trung tâm.

4. Đánh giá, nhận xét kết quả, hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC và lễ lới, thái độ làm việc của công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được cử đến làm việc tại Trung tâm và thông báo cho cơ quan, đơn vị cử người biết, làm cơ sở cho đánh giá, phân loại công chức, viên chức, người lao động hàng năm.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của Phó Giám đốc Trung tâm

1. Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.

2. Điều hành hoạt động hàng ngày; ký các văn bản của của Trung tâm theo sự phân công, ủy quyền của Giám đốc Trung tâm.

Điều 12. Trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được các cơ quan chức năng, doanh nghiệp bưu chính công ích cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được các cơ quan chức năng, doanh nghiệp bưu chính công ích cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện theo khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ; khoản 6 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ.

2. Công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được các cơ quan chức năng, doanh nghiệp bưu chính công ích cử đến làm việc tại Trung tâm có các quyền lợi theo khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và các quyền lợi cụ thể sau đây:

- a) Được nhận phụ cấp khác tại Trung tâm (*nếu có*) theo quy định;
- b) Được trang bị cơ sở vật chất để thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

Chương IV

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG GIỮA TRUNG TÂM VỚI CÁC CƠ QUAN VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 13. Trách nhiệm các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết TTHC

1. Các cơ quan, địa phương liên quan (*Các sở, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã*) có trách nhiệm chủ động phối hợp giải quyết TTHC đảm bảo thời gian quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm về nguyên nhân việc giải quyết quá hạn, nguyên nhân từ chối không giải quyết TTHC được Trung tâm tiếp nhận, chuyển đến.

2. Các cơ quan cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm:

a) Cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm theo chế độ biệt phái tối thiểu từ 06 tháng trở lên và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và quy định pháp luật có liên quan về quản lý, sử dụng cán bộ, công chức, viên chức và lao động (*không áp dụng đối với người của các doanh nghiệp được cử đến cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện TTHC*);

b) Cử đủ số lượng và chỉ cử người có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, đủ tiêu chuẩn, đáp ứng yêu cầu công việc; có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao; có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với tổ chức, cá nhân;

c) Chịu trách nhiệm về kết quả công tác của công chức, viên chức trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm. Có phương án bố trí công chức, viên chức dự phòng để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc thay thế công chức, viên chức, người lao động theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm;

d) Chủ trì, phối hợp với Trung tâm đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công tác, xử lý vi phạm (nếu có); giải quyết các chế độ nghỉ ốm, nghỉ phép, đào tạo, bồi dưỡng đối với công chức, viên chức trong thời gian làm việc tại Trung tâm theo quy định.

3. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh chủ động rà soát, cập nhật trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh (*trừ cơ quan ngành dọc*), làm cơ sở cho Trung tâm kịp thời điều chỉnh danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Đồng thời, thực hiện một số công việc sau:

a) Thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra công chức, viên chức trong thực hiện việc giải quyết TTHC và theo dõi cập nhật tiến độ, trạng thái giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo kịp thời, đúng tiến độ;

b) Phân công công chức, viên chức của đơn vị có trách nhiệm hàng ngày đến nhận, luân chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC bản giấy từ Trung tâm về đơn vị và ngược lại;

c) Các hồ sơ, TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển đến, phải được chuyển ngay cho bộ phận chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký hoặc chuyển đến lãnh đạo cơ quan ký (*trừ các thủ tục đã được công chức, viên chức của sở, ban, ngành, đơn vị thẩm định ngay tại Trung tâm (nếu có)*). Các hồ sơ, thủ tục này được quản lý thông qua phần mềm nên không phải đăng ký vào sổ văn bản đến tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ;

d) Đối với các TTHC liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Trung tâm. Việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công chức, viên chức, nhân viên được giao phụ trách của các cơ quan liên quan đến TTHC đó thực hiện.

Điều 14. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Đối với hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và nội dung cụ thể sau:

a) Đối với việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong

tiếp nhận, giải quyết TTHC thì người có trách nhiệm thực hiện thêm một số nhiệm vụ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn của tỉnh.

b) Trường hợp tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại điểm a, b, c khoản 1 Điều này và quy định pháp luật có liên quan; việc gửi các thông tin hoặc Giấy, phiếu về tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ thực hiện khi cá nhân, tổ chức có yêu cầu thông qua dịch vụ bưu chính, số điện thoại đường dây nóng, thư điện tử, mạng xã hội (*nếu có*) theo quy định pháp luật;

c) Trường hợp vì lý do khách quan dẫn đến số lượng hồ sơ nộp trực tiếp tại Trung tâm tăng cao, vượt quá khả năng phục vụ, tiếp nhận trong buổi, trong ngày làm việc thì Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thực hiện các biện pháp phù hợp để đảm bảo sự công bằng trong phục vụ, tiếp nhận hồ sơ và xử lý việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

2. Đối với hồ sơ TTHC được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện theo khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ và quy định có liên quan.

3. Trường hợp TTHC quy định phải trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ thực hiện theo khoản 4 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

Điều 15. Chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết TTHC

1. Ngay sau khi hoàn thành việc tiếp nhận hồ sơ, người tiếp nhận có trách nhiệm chuyển dữ liệu hồ sơ (*dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa*) đến cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết TTHC thông qua phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và chuyển hồ sơ giấy ngay trong ngày làm việc theo đúng thời gian đã được phê duyệt trong quy trình nội bộ giải quyết TTHC hoặc đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

2. Hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải đính kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, trừ trường hợp hồ sơ được giải quyết trả kết quả ngay tại chỗ và hồ sơ trực tuyến toàn trình (*Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này được lưu kèm với hồ sơ giấy tại đơn vị thay cho Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả*); việc lưu vết quá trình giải quyết hồ sơ được thực hiện tự động trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

3. Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết quy định tại Điều này có thể được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính hoặc bằng cách thức phù hợp khác bảo đảm nhanh chóng, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 16. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Thực hiện theo Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và các nội dung cụ thể sau:

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền phải trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết TTHC. Trường hợp có sai sót về thông tin ghi trên kết quả do lỗi của công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện thì phải chỉnh sửa, hẹn lại ngày trả lại trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc (*trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác*) và phải chịu chi phí phát sinh liên quan nếu có.

2. Trường hợp thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thì kết quả giải quyết TTHC phải đảm bảo quy định về số hóa.

3. Trường hợp trả kết quả giải quyết trước thời hạn đã ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì phải chuyển ngay thông tin và kết quả giải quyết đến Trung tâm để thông báo cho cá nhân, tổ chức đến nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thông qua tin nhắn, điện thoại, mạng xã hội.

4. Trường hợp hồ sơ đã được tiếp nhận, giải quyết nhưng cá nhân, tổ chức tự nguyện có đơn xin rút lại hồ sơ TTHC (*đối với cơ quan nhà nước có thể thực hiện bằng văn bản hành chính*) thì nộp tại Trung tâm hoặc nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ban ngành, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Người có thẩm quyền kiểm soát tại Trung tâm có trách nhiệm kiểm tra và xác nhận nội dung việc rút hồ sơ trước khi trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Đơn xin rút hồ sơ TTHC phải được cập nhật vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và lưu trữ theo quy định.

Điều 17. Trách nhiệm trong việc để mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả

Thực hiện theo Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và nội dung cụ thể như sau:

1. Trường hợp chậm trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo thời hạn quy định, gây thiệt hại cho cá nhân, tổ chức thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phải có trách nhiệm xin lỗi, bồi thường theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp bất khả kháng.

2. Việc để mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ; chậm trả kết quả mà không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng, Trung tâm có trách nhiệm cập nhật

và thông báo công khai để các cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 18. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trung tâm thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét khen thưởng định kỳ (*hàng năm*) hoặc đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu, hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ được xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm tham mưu Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, triển khai và phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện và tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này.

2. Thủ trưởng các cơ quan, địa phương liên quan chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện và phối hợp với Trung tâm trong hoạt động giải quyết các TTHC theo Quy chế này.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.
