

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

Số: 87/QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Phú Yên, ngày 18 tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm
phục vụ hành chính công tỉnh Phú Yên**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN

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

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP; Nghị quyết số 49/NQ-CP ngày 13/6/2017 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều có liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại một số Nghị quyết của Chính phủ;

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

Căn cứ Quyết định số 2397/QĐ-UBND ngày 25/12/2018 của UBND tỉnh về phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Yên và mô hình tổ chức Trung tâm phục vụ hành chính công cấp huyện;

Căn cứ Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 09/01/2019 của UBND tỉnh về thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Yên;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Yên.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành và các cơ quan có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Hữu Thế

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

**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 PHÚ YÊN**

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, tổ chức, chế độ làm việc, quy trình xử lý hồ sơ, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Yên (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Trung tâm; các sở, ban, ngành tỉnh, một số cơ quan ngành dọc đặt tại địa phương, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Trung tâm là đầu mối thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với TTHC trong danh mục đã quy định thực hiện tại Trung tâm. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC.

2. 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.

3. Quy trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm được đảm bảo công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời; có sự tham gia giám sát, đánh giá của cơ quan chuyên môn, tổ chức đoàn thể và của công dân.

4. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân đúng theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm

1. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Trung tâm không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện TTHC;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác);

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không tuân thủ quy định của pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC;

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

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

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC;

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;

d) Vu khống, 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 công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

đ) 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 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) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, 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.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết TTHC;

b) Lừa dối công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện TTHC;

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

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm

1. Quyền

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của TTHC;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo 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;

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

2. Trách nhiệm

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 thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa 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 thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; 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 Khoản 2, Điều 4 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

Điều 6. Vị trí, chức năng

1. Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

Trung tâm chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp về tổ chức, biên chế và công tác của Văn phòng UBND tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo và hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Trung tâm là đầu mối để các sở, ban, ngành tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố; báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh hướng dẫn, kiểm tra, theo dõi tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành; đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 7. Nhiệm vụ

1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

2. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho

công chức, viên chức tại Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

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

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

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

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

Điều 8. Quyền hạn

1. Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

2. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

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

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

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

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

Điều 9. Cơ cấu tổ chức

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm: 01 Giám đốc là 01 lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân và không quá 02 Phó Giám đốc là 02 lãnh đạo cấp phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định bổ nhiệm.

2. Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

4. Biên chế của Trung tâm được bố trí từ biên chế của Văn phòng UBND tỉnh; trường hợp không thể bổ sung biên chế thì đảm bảo giữ ổn định biên chế của Văn phòng UBND tỉnh từ nay đến năm 2021.

Điều 10. Nhiệm vụ của Giám đốc, Phó Giám đốc và công chức, viên chức Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm

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

b) Ký văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết TTHC để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

c) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, làm việc với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC.

d) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

đ) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên chức 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.

e) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử 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 công chức, viên chức được biết.

g) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến Trung tâm để kịp thời tăng, giảm 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 công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

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

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

k) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

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) Là người giúp Giám đốc Trung tâm phụ trách, chỉ đạo một số mặt công tác của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và Chánh Văn phòng UBND tỉnh về nhiệm vụ được giao.

b) Được ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm theo văn bản của Giám đốc Trung tâm.

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

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

a) Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công.

b) Thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho của tổ chức, cá nhân. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng để tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác.

c) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định.

Điều 11. Chế độ, thời gian làm việc

1. Chế độ làm việc:

Trung tâm thực hiện việc quản lý, điều hành công việc theo chế độ Thủ trưởng.

2. Thời gian làm việc:

a) Trung tâm làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ theo quy định).

b) Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC:

- Buổi sáng từ 7 giờ đến 11 giờ;

- Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30.

(công chức, viên chức dành 30 phút cuối mỗi buổi làm việc để xử lý nghiệp vụ và bàn giao hồ sơ)

c) Việc tổ chức làm việc ngày thứ 7 hàng tuần để tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC theo quy định của UBND tỉnh Phú Yên.

Điều 12. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức cử đến Trung tâm

1. Tiêu chuẩn

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

b) Công chức, viên chức cử đến thực hiện nhiệm vụ 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 trở lên;

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, 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 phần mềm quản lý 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 thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo 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) Trường hợp công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ nghỉ đột xuất (bị bệnh, có việc đột xuất...) thì báo đồng thời cho Trung tâm và cơ quan quản lý để bố trí sắp xếp người thay thế.

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

3. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật) hoặc thanh toán tiền làm ngoài giờ theo quy định;

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Trung tâm.

4. Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến Trung tâm ít nhất 06 tháng và không quá 24 tháng mỗi đợt (trừ trường hợp quy định tại Khoản 8, Điều 12, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ).

Chương III

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 13. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thuộc Bộ thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm thì liên hệ, trực tiếp nộp hồ sơ tại Trung tâm hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh (thời hạn nhận được xác định theo dấu ngày đến của bưu điện, ngày nhận thư điện tử của Trung tâm).

2. Đối với các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc từ Trung ương đến địa phương, căn cứ tình hình thực tế, Thủ trưởng cơ quan có nhu cầu cần đưa các TTHC vào Trung tâm để giải quyết liên thông thì báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xem xét quyết định từng trường hợp cụ thể.

Điều 14. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Công chức, viên chức tại Trung tâm hướng dẫn các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC; quy trình, thời hạn giải quyết TTHC; mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có); 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 Chủ tịch UBND tỉnh 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 số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c) Hướng dẫn trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh;
- d) Hướng dẫn bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.
- đ) Hướng dẫn qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn.

Điều 15. Cách thức nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC

Trung tâm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC:

1. Trực tiếp tại Trung tâm;
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Điều 16. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ do tổ chức, cá nhân nộp trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích, 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 một cửa điện tử của tỉnh.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 15 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy 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 của tỉnh, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ 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, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công của tỉnh;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định.

đ) Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy 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 thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

3. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

4. Trường hợp công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện giải quyết theo quy định và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

5. Các hồ sơ TTHC do tổ chức, cá nhân gửi đến địa chỉ của các cơ quan thì cơ quan nhận được có trách nhiệm chuyển cho Trung tâm trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để thực hiện tiếp nhận theo quy trình tại Khoản 1 Điều này.

6. Các dịch vụ công trực tuyến do các Bộ, ngành cung cấp và triển khai cho các sở ngành của tỉnh thì việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức vẫn được thực hiện tại Trung tâm để theo dõi. Công tác cập nhật, xử lý được thực hiện trên phần mềm chuyên ngành do Bộ, ngành cung cấp.

Điều 17. Chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết TTHC

1. Đối với hồ sơ đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

a) Chuyển ngay dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

b) Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

c) Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, 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.

2. Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết (trừ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến) 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 thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, 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 một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

a) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

- 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 một cửa điện tử;

- 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 một cửa điện tử 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 một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ Điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo 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 Bộ phận Một cửa. 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.

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

- Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa 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 một cửa điện tử;

- 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 một cửa điện tử 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 người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

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

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa 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 một cửa điện tử.

- 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 Bộ phận Một cửa 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 thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa 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 một cửa điện tử. Việc chuyển kết quả giải quyết hồ sơ từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết đến Trung tâm (trừ hồ sơ trả kết quả trực tuyến) 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.

d) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa 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 Bộ phận Một cửa 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 một cửa điện tử.

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

- Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử 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;

- Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều 19, Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

- Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 2 Điều 19, Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, sau khi thẩm định không đủ Điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính 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 Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả

của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

Điều 19. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

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 thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa 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 thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Trung tâm để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Xử lý hồ sơ quá hạn

1. 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.

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

Chương IV

TRÁCH NHIỆM VÀ QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 21. Trách nhiệm của cơ quan cử công chức, viên chức

1. Cử công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 12 Quy chế này đến công tác tại Trung tâm.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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. Phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình nội bộ 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 công chức, viên chức thẩm định hồ sơ TTHC theo quy định, thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý 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 giấy hoặc trên các phương tiện điện tử tại Trung tâm.

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

8. Chủ động phối hợp với Trung tâm để quản lý công chức, viên chức được cử đến Trung tâm; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 người để kịp thời thay thế trong các trường hợp 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.

9. Đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định sau khi có xác nhận của người đứng đầu Trung tâm.

Điều 22. Rà soát, cập nhật bổ sung TTHC và xây dựng áp dụng các quy trình giải quyết TTHC

1. Các sở ngành và Trung tâm kịp thời phát hiện những quy định không phù hợp, những khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết TTHC để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh.

2. Các sở ngành chủ động rà soát TTHC của cơ quan, đơn vị mình, trên cơ sở đó trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục các TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm theo quy định hiện hành; rà soát, cập nhật bổ sung TTHC và xây dựng áp dụng quy trình giải quyết TTHC.

Điều 23. Công khai và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định TTHC và các hoạt động liên quan đến quá trình giải quyết TTHC

1. Trung tâm niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên trang tin điện tử của tỉnh và tại trụ sở kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

Trực tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Trung tâm để trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời thông báo cho các sở ngành liên quan được biết.

2. Các sở ngành chịu trách nhiệm xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền; xử lý phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện các quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ ngoài quy định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cơ quan hành chính nhà nước đối với công chức, viên chức của cơ quan mình.

Điều 24. Đối với việc thu phí, lệ phí thực hiện TTHC

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 quy định tại Điều 22 Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân lựa chọn nộp phí, lệ phí trực tiếp thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ TTHC, thu phí, lệ phí và chuyển giao ngay trong ngày đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

3. Trường hợp sở chuyên ngành không đảm bảo nhân lực để thực hiện thì phối hợp Bưu điện tỉnh hỗ trợ trong việc thu hộ phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 25. Đánh giá việc giải quyết TTHC

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. Nội dung đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ

Điều 26. Cơ chế trao đổi thông tin, công việc

Trung tâm thường xuyên trao đổi thông tin với lãnh đạo các cơ quan có liên quan về tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC. Đề xuất các biện pháp, giải pháp để nâng cao hiệu quả hoạt động giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kịp thời điều chỉnh những vấn đề tồn tại, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC.

Điều 27. Chế độ hội họp và báo cáo

1. Định kỳ hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động; định kỳ hàng quý và một năm họp kiểm điểm công tác của từng công chức, viên chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

2. Trường hợp cần thiết, Trung tâm tổ chức họp với các cơ quan, đơn vị để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

3. Định kỳ hàng tháng, hàng quý, một năm hoặc theo yêu cầu đột xuất, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có trách nhiệm tổng hợp số liệu và gửi về cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC để tổng hợp thông tin và thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề có liên quan tại Trung tâm báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 28. Kinh phí thực hiện

Kinh phí hoạt động của Trung tâm do ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán hàng năm giao cho Văn phòng UBND tỉnh.

Điều 29. Cơ sở vật chất và trang thiết bị làm việc