

Số: 987/QĐ-UBND

Hà Giang, ngày 16 tháng 6 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Giang

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ GIANG

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
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;*

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

Căn cứ Quyết định số 1200/QĐ-UBND ngày 21 tháng 6 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Hà Giang về việc chuyển đổi Trung tâm Hành chính công tỉnh Hà Giang, từ đơn vị sự nghiệp sang đơn vị hành chính đặc thù và sáp nhập Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính vào Trung tâm Hành chính công thành Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Giang;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 1546/QĐ-UBND ngày 13 tháng 8 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Hà Giang ban hành Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Giang.

Điều 3. Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Các phòng, đơn vị thuộc Văn phòng;
- Lưu: VT, PVHCC.



Nguyễn Văn Sơn



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ GIANG**

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

QUY CHẾ

**Phối hợp trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Giang**
(Kèm theo Quyết định số *987/QĐ-UBND* ngày *26/6/2020* của Chủ tịch
UBND tỉnh Hà Giang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với các sở, ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước (Sau đây gọi chung là Cơ quan có thẩm quyền) trong việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC):

1. Theo phương án tổ chức thực hiện quy trình “tiếp nhận và trả kết quả” tại Trung tâm.
2. Theo phương án tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình “tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả” tại Trung tâm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm; công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm.
2. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm.
3. Tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Mọi hoạt động đều phải đảm bảo "Công khai, minh bạch, khách quan và đúng pháp luật"; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả hoạt động.
2. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền để việc giải quyết TTHC tại Trung tâm được thuận lợi nhất, không trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm chỉ đạo công tác phối hợp.
3. Trung tâm là đầu mối tổ chức việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC của cơ quan có thẩm quyền; tổ chức việc phối hợp giải quyết TTHC giữa các cơ quan có thẩm quyền cho tổ chức, cá nhân đối với các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố địa điểm thực hiện là Trung tâm. Các cơ quan có thẩm quyền không được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả ngoài Trung tâm đối với các TTHC được công bố địa điểm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả là Trung tâm.

4. Các TTHC thực hiện theo phương án tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm được xây dựng quy trình nội bộ, thiết lập quy trình điện tử đảm bảo yêu cầu thể hiện chi tiết từng bước thực hiện giải quyết TTHC về nội dung công việc, người tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thời gian giải quyết hồ sơ và kết quả giải quyết hồ sơ TTHC.

5. Việc trao đổi thông tin giữa các Cơ quan có thẩm quyền và Trung tâm phải đảm bảo đầy đủ, kịp thời, chính xác; cơ quan cung cấp thông tin chịu trách nhiệm về thông tin do mình cung cấp; chỉ được sử dụng thông tin theo đúng yêu cầu của cơ quan cung cấp. Quá trình phối hợp thực hiện TTHC tại Trung tâm được theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc, đánh giá để báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền theo dõi, chỉ đạo.

6. Tập trung, thống nhất trong việc phát hành kết quả giải quyết TTHC, lưu trữ hồ sơ và quản lý sử dụng con dấu thứ hai tại Trung tâm.

7. Đảm bảo sự tham gia của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC và người dân trong việc giám sát, đánh giá kết quả giải quyết TTHC và phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo việc thực hiện TTHC.

Chương II

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

Điều 4. Phối hợp tổ chức thực hiện phương án “tiếp nhận và trả kết quả” tại Trung tâm

1. Đối với Trung tâm

a) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh và tổ chức, cá nhân thực hiện nghiêm cách thức gửi hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC theo cách thức trực tiếp (*cá nhân đến trực tiếp hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích hoặc qua ủy quyền*) tại Trung tâm và gửi qua dịch vụ công trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh.

b) Tổ chức thực hiện đánh giá và hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch thực hiện TTHC đánh giá về tinh thần, chất lượng phục vụ, tiến độ giải quyết TTHC của cơ quan có thẩm quyền thông qua các phương tiện (Máy tính bảng hoặc phiếu đánh giá hoặc mạng xã hội khi được cấp có thẩm quyền cho phép) và các hình thức khác; theo dõi, kiểm soát tiến độ và kết quả giải quyết TTHC.

c) Trung tâm có trách nhiệm kiểm soát, xác thực hồ sơ đầu vào và kết quả đầu ra giải quyết TTHC và xác nhận tính chính xác các nội dung thông tin trên các biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC của cơ quan có thẩm quyền đối với các hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC do chủ thể của hồ sơ hoặc là người được chủ thể hồ sơ ủy quyền hoặc là người của bên cung cấp dịch vụ được chủ thể hồ sơ thuê dịch vụ.

d) Có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến Trung tâm thực hiện giao dịch giải quyết TTHC theo quy định.

đ) Thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC đối với các trường hợp;

- TTHC liên thông với UBND tỉnh;
- TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh;
- TTHC của các sở, ban, ngành có số lượng hồ sơ phát sinh ít được UBND tỉnh chấp thuận ủy quyền cho Trung tâm tiếp nhận, trả kết quả;
- Trả kết quả giải quyết TTHC trực tuyến qua Hòm thư điện tử của tổ chức, cá nhân đăng ký trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh.

e) Kịp thời thông báo đến Thủ trưởng Cơ quan có thẩm quyền khi kết quả giải quyết bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc chậm trả kết quả trực tiếp để khắc phục, xử lý theo quy định.

g) Cung cấp tài khoản Hệ thống thông tin một cửa điện tử giải quyết TTHC cho cán bộ đầu mối của các Cơ quan có thẩm quyền.

2. Đối với các Cơ quan có thẩm quyền

a) Kịp thời rà soát, xây dựng Quyết định công bố Danh mục, công bố TTHC theo đúng quy định.

b) Cập nhật, đăng tải, công khai kịp thời, đầy đủ nội dung các Bộ TTHC và thiết lập Quy trình điện tử giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh chậm nhất 5 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục TTHC và Công bố TTHC.

c) Toàn bộ các giao dịch TTHC giữa Cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh với tổ chức, cá nhân; giữa Cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh liên thông với UBND tỉnh và Cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh khác; liên thông với các Bộ, ban, ngành Trung ương và liên thông với UBND cấp huyện, cấp xã được thực hiện tại Trung tâm.

d) Luân chuyển hồ sơ và kết quả TTHC từ Trung tâm về cơ quan và ngược lại do cơ quan bố trí hoặc thuê dịch vụ Bưu chính công ích.

đ) Thông báo cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản (qua Trung tâm) về việc chậm giải quyết hồ sơ hoặc hồ sơ cần được bổ sung hoặc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Nội dung thông báo phải thể hiện rõ lý do, trách nhiệm của từng cá nhân liên quan, thời hạn giải quyết tiếp theo. Việc thông báo phải được thực hiện trong thời hạn giải quyết và phải do Lãnh đạo cơ quan kiểm duyệt.

e) Kịp thời đính chính, khắc phục và chuyển kết quả được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót về Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

g) Thực hiện việc thu phí, lệ phí giải quyết TTHC theo đúng quy định.

Điều 5. Phối hợp tổ chức thực hiện phương án “tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả” tại Trung tâm.

Ngoài việc thực hiện nhiệm vụ phối hợp quy định tại Điều 4, Trung tâm và các Cơ quan có thẩm quyền còn phải thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Đối với Trung tâm

a) Hướng dẫn Cơ quan có thẩm quyền xây dựng Quy trình nội bộ giải,

quyết TTHC theo phương án “tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả” và Quy trình liên thông giải quyết TTHC giữa các Cơ quan có thẩm quyền.

b) Phối hợp với cơ quan có thẩm quyền tổ chức thực hiện công tác quản lý, sử dụng con dấu thứ hai được đăng ký thêm của các Cơ quan có thẩm quyền tại Trung tâm theo đúng Quy chế và quy định của pháp luật.

c) Bàn giao hồ sơ gốc cho các Cơ quan có thẩm quyền có liên quan sau khi TTHC đã được giải quyết, để các Cơ quan có thẩm quyền thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định.

d) Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả của các Cơ quan có thẩm quyền hoặc có ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, Trung tâm thực hiện việc 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).

2. Đối với các Cơ quan có thẩm quyền

a) Rà soát những TTHC phổ biến và có số lượng hồ sơ phát sinh lớn để xây dựng, phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC đáp ứng yêu cầu thực hiện giải quyết TTHC theo phương án tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình “tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả” trực tiếp tại Trung tâm hoặc số hóa hồ sơ, ứng dụng chữ ký số để thực hiện toàn bộ hoặc một số bước thực hiện TTHC bằng phương tiện điện tử thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Cung cấp kịp thời cho Trung tâm về Quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo phương án “tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả” và Quy trình liên thông giải quyết TTHC giữa các Cơ quan có thẩm quyền.

c) Quá trình giải quyết hồ sơ TTHC, các Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm thông báo bằng văn bản gửi Trung tâm đối với các trường hợp:

- 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 vào *Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ* để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ;

- Đối với hồ sơ sau khi tiếp nhận, 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 Trung tâm. 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;

- Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải gửi Thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và 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 vào mẫu *Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày*.

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

- Đối với hồ sơ đủ điều kiện giải quyết, các Cơ quan có thẩm quyền chuyển kết quả giải quyết TTHC (kèm theo thông báo thu phí, lệ phí đối với TTHC phát sinh phí, lệ phí sau khi có kết quả) cho Bộ phận trả kết quả của cơ quan tại Trung tâm trước 01 ngày so với ngày hẹn trả kết quả ghi trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

- Đối với hồ sơ TTHC giải quyết trong ngày thì các sở, ban, ngành chuyển kết quả cho Bộ phận trả kết quả của cơ quan tại Trung tâm trước 16 giờ 30 phút cùng ngày (trường hợp hồ sơ nhận sau 15 giờ mà không giải quyết được ngay thì trả kết quả trong ngày làm việc tiếp theo).

d) Trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân mà kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả thì các Cơ quan có thẩm quyền kịp thời đính chính, khắc phục và chuyển kết quả được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót cho Trung tâm để Trung tâm trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Riêng đối với trường hợp kết quả TTHC bị sai do lỗi chính tả, sai sót nội dung do đánh máy, như: Họ, tên, ngày tháng năm sinh, quê quán,...; khi được Trung tâm thông báo, các Cơ quan có thẩm quyền phải khắc phục, xử lý ngay để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân trong buổi làm việc theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

đ) Chủ động xây dựng nội dung, quy trình giải quyết các TTHC được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ bằng các Văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành và đã có hiệu lực nhưng chưa được các Bộ, ngành công bố TTHC, gửi Trung tâm để kịp thời giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định hiện hành.

e) Chủ trì, phối hợp với Trung tâm tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình theo phương án “tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả” thông qua quy trình liên thông giữa các cơ quan tham gia giải quyết và quy trình nội bộ được thiết lập trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

g) Phát hành kết quả giải quyết TTHC

- Đối với kết quả giải quyết TTHC là văn bản hành chính thì số và thời gian ban hành văn bản do văn thư cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo quy định tại Điều 15 Mục 1 Chương III Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020, chuyển kết quả giải quyết TTHC đến Bộ phận Một cửa của cơ quan tại Trung tâm với các trường hợp:

Trong trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu nhận kết quả giải quyết TTHC là bản điện tử thì cơ quan có thẩm quyền chuyển kết quả qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử đến tài khoản Bộ phận Một cửa của cơ quan và Trung tâm Phục vụ hành chính công để kiểm soát và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân qua địa chỉ thư điện tử đã được đăng ký đồng thời niêm yết công khai trên Cổng dịch vụ công và xác thực hoàn thành.

Trong trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu nhận kết quả giải quyết TTHC là bản chính văn bản giấy thì cơ quan có thẩm quyền chuyển văn bản đã được ký số của người có thẩm quyền qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử đến tài khoản Bộ phận Một cửa của cơ quan để công chức, viên chức trực tại Bộ phận

Một cửa của cơ có thẩm quyền in ra bản giấy, sử dụng con dấu thứ hai đóng dấu để tạo bản chính văn bản giấy theo đúng số lượng được xác định ở phần Nội nhận của văn bản chuyển cho Trung tâm để kiểm soát và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

- Đối với kết quả giải quyết TTHC bằng hiện vật hoặc kết quả giải quyết TTHC không ký số được thì thực hiện trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cách thức trực tiếp hoặc qua dịch vụ Bureau chính công ích tại Bộ phận Một cửa của cơ có thẩm quyền ở Trung tâm.

- Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo Điều 17 Chương II Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020.

h) Quản lý sử dụng con dấu thứ hai

- Cơ quan có thẩm quyền báo cáo đề nghị UBND tỉnh quyết định cho phép đăng ký sử dụng thêm con dấu thứ hai theo quy định;

- Thủ trưởng Cơ quan có thẩm quyền quyết định cho phép bàn giao con dấu ướn thứ hai của Cơ quan có thẩm quyền cho công chức, viên chức trực tại Bộ phận Một cửa của Cơ quan có thẩm quyền quản lý và chỉ được sử dụng để đóng dấu tạo bản chính văn bản giấy từ văn bản đã được ký số của người có thẩm quyền trong trường hợp tổ chức, cá nhân có đề nghị nhận kết quả giải quyết TTHC là bản chính văn bản giấy hoặc sử dụng để đóng dấu vào văn bản kết quả giải quyết TTHC sau khi được người có thẩm quyền ký phê duyệt đối với các TTHC được ủy quyền thẩm định, phê duyệt kết quả trực tiếp tại Trung tâm. Thủ tục bàn giao con dấu thứ hai theo quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 32 Chương V Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020;

- Công chức, viên chức trực tại Bộ phận Một cửa của Cơ có thẩm quyền được giao sử dụng và bảo quản con dấu chịu trách nhiệm trước lãnh đạo đơn vị việc quản lý và sử dụng con dấu, có trách nhiệm thực hiện những quy định sau:

Con dấu được bảo quản tập trung tại vị trí làm việc của công chức, viên chức trực tại Bộ phận Một cửa của Cơ có thẩm quyền. Trường hợp cần đưa con dấu thứ hai ra ngoài trụ sở Trung tâm phải được sự đồng ý của Thủ trưởng Cơ quan có thẩm quyền có con dấu thứ hai và Giám đốc Trung tâm trao đổi, thống nhất đồng ý cho phép và phải chịu trách nhiệm về bảo quản, sử dụng con dấu.

Không giao con dấu cho người khác khi chưa được phép bằng văn bản của người có thẩm quyền. Trường hợp công chức, viên chức được phân công quản lý và sử dụng con dấu nghỉ phép, đi học cần báo cáo với Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ khác tạm thời quản lý và sử dụng con dấu trong thời gian nghỉ phép, đi học (phân công bằng văn bản và ký giao nhận con dấu).

Trường hợp con dấu bị mất Thủ trưởng các Cơ quan có thẩm quyền trao đổi với Giám đốc Trung tâm để giải quyết theo quy định.

- Sử dụng con dấu thứ hai được thực hiện theo Khoản 1 Điều 33 Chương V Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020.

i) Nộp lưu hồ sơ TTHC tiếp nhận bản giấy, ✓

- Số hóa hồ sơ giấy để tạo hồ sơ điện tử: Trong trường hợp tổ chức, cá nhân hoặc cơ quan cung cấp dịch vụ Bưu chính công ích gửi hồ sơ giấy thì công chức, viên chức trực tại Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ và số hóa toàn bộ hồ sơ giấy để gửi qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử về cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc ký số của cơ quan có thẩm quyền để gửi đến cơ quan liên thông giải quyết, phối hợp giải quyết, không thực hiện gửi hồ sơ giấy. Thực hiện tạm thời lưu trữ hồ sơ giấy tại Trung tâm.

- Trong quá trình thẩm tra, thẩm định hồ sơ TTHC, trường hợp cần thiết phải sử dụng hồ sơ gốc để làm việc bên ngoài Trung tâm (thẩm định hồ sơ tại thực địa, tại hiện trường...) thì các Cơ quan có thẩm quyền đăng ký với Trung tâm để sử dụng hồ sơ gốc bên ngoài trụ sở Trung tâm. Sau khi sử dụng xong hồ sơ gốc, các Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm bàn giao ngay lại cho Trung tâm để thông nhất quản lý.

- Sau khi hồ sơ TTHC đã giải quyết xong thì công chức, viên chức của các Cơ quan có thẩm quyền đang làm việc tại Trung tâm phải bàn giao hồ sơ, tài liệu có liên quan về các Cơ quan có thẩm quyền để thực hiện lưu trữ theo quy định.

- Thủ tục nộp lưu vào Lưu trữ cơ quan thực hiện theo Khoản 3 Điều 30 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020.

Điều 6. Phối hợp trong quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Đối với Trung tâm

a) Tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách cán bộ, công chức, viên chức (sau đây gọi là CCVC) của các Cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Trung tâm.

b) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ và 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 đối với CCVC được cử đến làm việc tại Trung tâm hàng năm gửi Cơ quan chủ quản để đánh giá, xếp loại CCVC.

c) Từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với Cơ quan có thẩm quyền cử người thay CCVC không chấp hành nội quy, quy chế của Trung tâm. Từ chối phục vụ CCVC của Cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Trung tâm không có trong danh sách phê duyệt của Chủ tịch UBND tỉnh.

d) Đảm bảo các điều kiện làm việc và các thiết bị, vật tư cần thiết theo quy định; trang bị đồng phục cho một CCVC trực chính thức của các Cơ quan có thẩm quyền thuộc tỉnh (*Mùa xuân - hè: nam là áo sơ mi trắng và quần âu màu đen, nữ là chân váy công sở hoặc quần âu màu đen và áo sơ mi trắng; Mùa thu - Đông: nam là bộ quần, áo vest màu đen hoặc màu xanh tím, nữ là bộ quần, áo vest màu đen hoặc màu xanh tím*); quản lý thời gian làm việc của CCVC tại Trung tâm (Buổi sáng: từ 07 giờ 30 - 11 giờ 30; Buổi chiều: từ 13 giờ 30 - 17 giờ; các ngày làm việc theo quy định của Chính phủ).

đ) Đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử CCVC đến Trung tâm để kịp thời tăng, giảm CCVC khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC,

có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp CCVC được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

e) Bố trí CCVC trực tiếp tiếp nhận hồ sơ của các Cơ quan có thẩm quyền có số lượng hồ sơ và có tần xuất giao dịch thấp.

2. Đối với các Cơ quan có thẩm quyền

a) Cử CCVC, bao gồm CCVC trực chính thức và dự phòng giữ chức vụ Phó trưởng các phòng, đơn vị trở lên thuộc Cơ quan có thẩm quyền, khuyến khích cử CCVC nằm trong quy hoạch chức vụ Phó Thủ trưởng Cơ quan có thẩm quyền trở lên và có đủ năng lực, trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tiễn đến làm việc tại Trung tâm để thực hiện công tác tư vấn, hướng dẫn và thực hiện phương án “tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả” tại Trung tâm đối với những TTHC phổ biến và có số lượng hồ sơ phát sinh lớn, bảo đảm không tăng biên chế.

b) Trong trường hợp cần cử CCVC trực thay không có trong danh sách phê duyệt của Chủ tịch UBND tỉnh (trực thay 02 ngày cơ quan có thẩm quyền thông báo cho Trung tâm trước buổi làm việc; trực thay 03 ngày trở lên trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét quyết định trước 03 ngày làm việc).

c) Trường hợp Trung tâm có ý kiến về CCVC không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm quy chế, quy định của Trung tâm, vi phạm kỷ luật hoặc có mức độ hài lòng thấp thì các Cơ quan có thẩm quyền phải cử ngay CCVC khác thay thế nhưng phải đảm bảo các tiêu chuẩn quy định tại điểm a Khoản 2 điều này.

d) Các Cơ quan có thẩm quyền thuộc tỉnh tự trang bị đồng phục cho CCVC dự phòng, CCVC thay thế CCVC trực chính tại Trung tâm trong trường hợp đặc biệt cần thay thế; Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước tự trang bị đồng phục cho CCVC trực chính và dự phòng.

đ) Quan tâm đến chế độ, chính sách, quyền lợi đối với CCVC được cử đến làm việc tại Trung tâm theo đúng quy định và chỉ đạo của tỉnh.

e) Tiếp nhận kết quả nhận xét, đánh giá CCVC của Trung tâm về quá trình công tác tại Trung tâm để xếp loại CCVC hàng năm theo quy định.

g) Hàng tháng, Thủ trưởng Cơ quan có thẩm quyền bố trí thời gian phù hợp đến Trung tâm nắm bắt tình hình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị mình.

Điều 7. Phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho CCVC được cử đến làm việc tại Trung tâm.

1. Trung tâm 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 CCVC được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

2. Cơ quan có thẩm quyền tổ chức tập huấn, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho CCVC được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC theo từng lĩnh vực, chuyên ngành của cơ quan, đơn vị mình.

Điều 8. Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của

tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC

1. Đối với Trung tâm

a) Thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp gửi đến Hệ thống phản ánh, kiến nghị tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/guipakn>; cập nhật đầy đủ các phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị để xử lý theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết, Trung tâm xem xét, xử lý; căn cứ kết quả giải quyết, có văn bản trả lời người dân, doanh nghiệp và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời gửi Cơ quan có thẩm quyền có liên quan được biết.

c) Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết, Trung tâm tham mưu đề xuất phân công xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thuộc phạm vi thẩm quyền của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh; chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thuộc phạm vi thẩm quyền của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các đơn vị khác có liên quan.

2. Đối với Cơ quan có thẩm quyền

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp do Trung tâm chuyển đến hoặc người dân, doanh nghiệp gửi tới Cơ quan có thẩm quyền (không qua Trung tâm), Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định. Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết, Cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý; căn cứ kết quả giải quyết, có văn bản trả lời người dân, doanh nghiệp và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời thông báo cho Trung tâm để theo dõi, tổng hợp.

b) Đối với các trường hợp yêu cầu phải giải thích, trả lời trực tiếp về kiến nghị giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp; khi nhận được thông báo của Trung tâm, Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm cử CCVC đến ngay Trung tâm để cùng phối hợp giải quyết.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Chế độ thông tin

1. Trung tâm và Cơ quan có thẩm quyền thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm (việc trao đổi thông tin có thể bằng hình thức trực tiếp hoặc bằng văn bản, thư điện tử...).

2. Hàng tuần, Trung tâm có trách nhiệm thông báo những tồn tại về công tác tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các Cơ quan có thẩm quyền để chủ động nắm bắt và kịp thời đôn đốc; hàng tháng tổng hợp tình hình thực hiện của các Cơ quan có thẩm quyền báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Định kỳ hàng năm (hoặc đột xuất) Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh tổ chức họp giao ban với các Cơ quan có thẩm quyền để trao đổi, đánh giá kết quả thực hiện quy chế này.

Điều 10. Khen thưởng

1. Trung tâm thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 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, Giám đốc Trung tâm báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 11. Trách nhiệm thực hiện

1. Trung tâm chủ trì, phối hợp với các Cơ quan có thẩm quyền tổ chức triển khai thực hiện quy chế này.

2. Thủ trưởng các Cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thực hiện các nội dung quy định trong quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh trong việc phối hợp giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

3. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra việc tổ chức thực hiện quy chế này, báo cáo UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện.

Điều 12. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, các bên phối hợp kịp thời đề xuất, báo cáo UBND tỉnh (qua Trung tâm) để kịp thời điều chỉnh, sửa đổi bổ sung cho phù hợp. /m