

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK

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

Số: **3543/QĐ-UBND**

Đắk Lắk, ngày **26** tháng 11 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**V/v ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Đắk Lắk**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

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 Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 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 577/QĐ-UBND ngày 15/3/2019 của UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Đắk Lắk;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 690/TTr-VPUBND ngày 11/9/2019 và Báo cáo thẩm định số 188/BC-SNV ngày 05/9/2019 của Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

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

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Đắk Lắk và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *ph*

Nơi nhận

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ, VP Chính phủ (b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng: Tỉnh ủy, Đoàn ĐBQH, HĐND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Đắk Lắk;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- UBND các xã, phường, thị trấn (do UBND các huyện, TX, TP sao gửi);
- Các phòng, đơn vị thuộc VP;
- Lưu: VT, TH (Ph 20b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phạm Ngọc Nghị

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Đắk Lắk
(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~3513~~ **3513** QĐ-UBND
ngày **26** /11/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh:

Quy chế này quy định về vị trí, chức năng; nguyên tắc hoạt động; chế độ làm việc; cơ cấu tổ chức; nhiệm vụ, quyền hạn; phạm vi tiếp nhận, quy trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); việc theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC; trách nhiệm và mối quan hệ công tác giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Đắk Lắk (sau đây gọi là Trung tâm) với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

2. Đối tượng áp dụng:

Trung tâm và công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm; các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, một số cơ quan ngành dọc đặt tại địa phương (sau đây gọi chung là các sở, ban, ngành) có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết TTHC tại Trung tâm và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Thủ tục hành chính* là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. *Trình tự thực hiện* là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện TTHC trong giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

3. *Hồ sơ* là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện TTHC cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC trước khi cơ quan thực hiện TTHC giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

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

5. *Hồ sơ không hợp lệ* là hồ sơ không có đủ giấy tờ hợp pháp, hoặc đủ

nhưng nội dung không được khai đúng, khai đủ theo quy định của pháp luật và quy định về lệ phí (nếu có).

6. *Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết* là hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm.

7. *Phần mềm một cửa điện tử*: Phần mềm tin học do UBND tỉnh Đắk Lắk thống nhất sử dụng để cập nhật, quản lý, theo dõi tiến độ, thống kê, tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ, TTHC tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các sở, ban, ngành bố trí công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. 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 cho 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 Trung tâm để được giải quyết các TTHC. Các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ TTHC tại cơ quan mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

3. Công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm được cấp tài khoản (account) để truy cập phần mềm một cửa điện tử, có trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình và hướng dẫn sử dụng của phần mềm, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật khi vận hành phần mềm một cửa điện tử, công chức, viên chức tiếp nhận TTHC có trách nhiệm báo cáo với lãnh đạo Trung tâm, đồng thời cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (*ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp văn bản...*) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công chức, viên chức và người lao động có thái độ chuẩn mực, 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.

5. Mọi hoạt động của Trung tâm dựa trên cơ sở quy định của pháp luật; đảm bảo thống nhất, đồng bộ, đúng chức năng, nhiệm vụ được giao; đảm bảo sự chỉ đạo, điều hành thống nhất của lãnh đạo Trung tâm đối với nhiệm vụ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh giao.

Điều 4. Chế độ làm việc

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

2. Công chức, viên chức, người lao động được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Công chức, viên chức có trách nhiệm thực hiện việc đánh máy, in sao, đóng dấu, phát hành văn bản và công tác quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu liên quan theo Quy chế làm việc của Văn phòng UBND tỉnh và chịu trách nhiệm về những công việc của mình.

4. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Thủ trưởng cơ quan trực tiếp quản lý phân công người khác trực thay và phải thông báo cho lãnh đạo Trung tâm để theo dõi, quản lý.

5. Trong giờ làm việc hành chính, các công chức, viên chức, người lao động thuộc Trung tâm phải mặc đồng phục, đeo thẻ công chức (hoặc phù hiệu) để thuận tiện trong giao dịch công việc; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp nơi công sở.

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

Điều 5. Thời gian làm việc và thời gian giải quyết TTHC

1. Thời gian làm việc: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (không kể ngày nghỉ theo quy định):

a) Thời gian nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC:

Buổi sáng: Từ 7h30' đến 11h00';

Buổi chiều: Từ 13h30' đến 16h30'.

b) Thời gian làm việc của công chức, viên chức, người lao động Trung tâm:

Buổi sáng: Từ 7h00' đến 11h30';

Buổi chiều: Từ 13h30' đến 17h00'.

2. Thời gian giải quyết TTHC tại Trung tâm là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (*không kể ngày nghỉ theo quy định*) và được tính kể từ thời điểm nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

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

1. Những hành vi công chức, viên chức không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm:

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

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) 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 đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC;

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

k) 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;

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

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của 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:

a) Cản trở quá trình giải quyết TTHC;

b) Lừa dối cán bộ, 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.

Chương II

VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TRUNG TÂM

Điều 7. Vị trí, chức năng

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Đắk Lắk là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh Đắk Lắk; có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Trung tâm chịu sự quản lý, chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh; đồng thời, chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Trung tâm là đầu mối tập trung có chức năng thực hiện việc công khai, hướng dẫn TTHC; tiếp nhận hồ sơ, đơn đốc, theo dõi việc giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên một số lĩnh vực thuộc thẩm quyền xử lý, giải quyết của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương (nếu có) theo quy định của Thủ tướng Chính phủ.

Điều 8. Nhiệm vụ

1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử và bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

2. Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC 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 cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC 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 TTHC 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 TTHC; 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 tại Nghị định số

61/2018/NĐ-CP 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 thiểu số (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 9. 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 TTHC.

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 TTHC 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 TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị 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 sở, ban, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm về 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 cơ quan.

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 TTHC.

5. Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và Phần mềm 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.

Chương III

TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC

Điều 10. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm: Giám đốc và 02 Phó Giám đốc (01 Phó Giám đốc chuyên trách và 01 Phó Giám đốc kiêm nhiệm).

2. Các Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ gồm:

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC;

b) Bộ phận tổng hợp, hỗ trợ, kiểm tra, giám sát;

c) Bộ phận phục vụ, kỹ thuật.

3. Biên chế của Trung tâm:

a) Biên chế công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm: Nằm trong tổng số lượng biên chế công chức và số lượng người làm việc của Văn phòng UBND tỉnh được cấp có thẩm quyền giao hàng năm;

b) Công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm: Trên cơ sở số lượng hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, nhiệm vụ được giao Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đề xuất với Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách chính thức và dự bị công chức, viên chức cử đến làm việc tại Trung tâm.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc và các Bộ phận thuộc Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm:

a) Chỉ đạo toàn diện các hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh về hoạt động Trung tâm;

b) Quản lý, phân công, điều hành công việc của công chức, viên chức và người lao động thuộc Trung tâm trong giờ làm việc;

c) Ký các loại văn bản liên quan hoạt động của Trung tâm theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản nêu trên;

d) Được thừa lệnh Chủ tịch UBND tỉnh ký văn bản đôn đốc các cơ quan chức năng và đơn vị có liên quan đến giải quyết các TTHC để đảm bảo thời gian theo quy định; báo cáo và đề xuất với UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không đảm bảo thời gian quy định;

đ) Chủ trì việc họp, giao ban công việc của Trung tâm theo Quy chế này và Quy chế làm việc của Văn phòng UBND tỉnh; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Trung tâm theo quy định;

e) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND 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;

g) Đề xuất với Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh các biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính tại tỉnh để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm;

h) Chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng UBND tỉnh về quản lý tài sản, công chức, viên chức, người lao động và thực hiện các chế độ sinh hoạt, công tác hành chính khác tại Trung tâm;

i) Có trách nhiệm tham mưu văn bản gửi các sở, ban, ngành rà soát đăng ký danh sách người làm việc tại Trung tâm.

2. Các Phó Giám đốc Trung tâm:

a) Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm, giúp Giám đốc Trung tâm phụ trách một hoặc một số lĩnh vực công tác và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm về các nhiệm vụ công tác được giao, gồm:

- Giúp Giám đốc theo dõi các công việc thuộc lĩnh vực chuyên môn được phân công phụ trách;

- Giúp Giám đốc điều phối hoạt động quản lý, điều hành theo chương trình, kế hoạch công tác của Trung tâm. Phụ trách các công tác: Hành chính, tổng hợp; tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; cải cách TTHC; tham mưu giúp Giám đốc công tác quản trị, tài vụ; thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm; theo dõi công nghệ thông tin; quản lý, ứng dụng các phần mềm, thiết bị công nghệ thông tin tại Trung tâm và các cơ quan, đơn vị liên quan đến hoạt động của Trung tâm; theo dõi, cập nhật đồng bộ cơ sở dữ liệu TTHC; theo dõi ISO điện tử;

b) Thực hiện nhiệm vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm;

c) Được ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm phân công.

3. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC:

Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm đề xuất các giải pháp và thực hiện nhiệm vụ theo dõi, cập nhật tình hình, tiến độ tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, giải quyết và trả kết quả TTHC được đưa vào thực hiện tại Trung tâm; thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của một số sở, ngành khi được ủy quyền.

4. Bộ phận tổng hợp, hỗ trợ, kiểm tra, giám sát:

a) Tham mưu điều phối các hoạt động quản lý, điều hành theo chương trình, kế hoạch công tác của lãnh đạo Trung tâm; công tác hành chính, quản trị, tài vụ; công tác lễ tân, đối ngoại, quản lý tài chính, tài sản; công tác thi đua, khen thưởng và công tác tổ chức cán bộ của Trung tâm; phối hợp và đôn đốc các bộ phận thuộc Trung tâm tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao; là đầu mối giao dịch với các cơ quan, đơn vị; tham mưu theo dõi, giúp lãnh đạo Trung tâm trong việc thực hiện Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và cơ quan có liên quan trên địa bàn tỉnh;

b) Thực hiện công tác văn thư (tiếp nhận văn bản đến, phát hành văn bản đi, xử lý văn bản nội bộ), lưu trữ (sắp xếp, phân loại tài liệu, bảo quản, khai thác và tổ chức sử dụng tài liệu theo quy định), quản lý, sử dụng con dấu của đơn vị; sao chụp tài liệu; thủ quỹ;

c) Kiểm tra, giám sát thường xuyên việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và kiểm tra đột xuất khi có yêu cầu; kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, TTHC đối với công chức, viên chức của các sở, ban, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm;

d) Giám sát việc thực hiện các quy chế, quy định; việc giải quyết các TTHC tại Trung tâm; xác định rõ trách nhiệm cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện nhiệm vụ liên quan;

đ) Tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm theo quy định của pháp luật.

5. Bộ phận phục vụ, kỹ thuật:

Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện công tác: Quản lý tài sản cơ sở vật chất kỹ thuật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ hoạt động của Trung tâm. Thực hiện công việc sửa chữa, bảo trì hệ thống cơ sở vật chất của Trung tâm theo quy định. Đảm bảo an ninh, an toàn, vệ sinh cảnh quan môi trường của Trung tâm.

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

1. Đối với công chức, viên chức của Trung tâm:

a) Tiêu chuẩn:

Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức; 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; có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao; 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.

b) Trách nhiệm:

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

- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

- 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 duy nhất một lần;

- Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh;

- Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức (hoặc phù hiệu) trong quá trình thực thi công vụ;

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

c) Quyền lợi:

- Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

- 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;

- Nhận lương theo ngạch, bậc, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có);

- Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

- Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ. Được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

2. Đối với công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm:

Thực hiện các quy định về tiêu chuẩn, trách nhiệm và quyền lợi được quy định tại Khoản 1 điều này và có chức vụ là lãnh đạo cấp phòng; đồng thời thực hiện các quy định sau:

a) Thực hiện nhiệm vụ do lãnh đạo Trung tâm giao;

b) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm;

c) Nhận lương, phụ cấp và chế độ, chính sách khác tại cơ quan đã cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm;

d) Phối hợp chặt chẽ với công chức, viên chức của Trung tâm để thực hiện các nhiệm vụ tại Trung tâm;

đ) Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm: 06 tháng mỗi đợt cử;

e) Công chức, viên chức dự bị được cử đến làm việc tại Trung tâm thực hiện đầy đủ các quy định tại Quy chế này. Về chế độ, chính sách được tính theo ngày công làm việc tại Trung tâm theo quy định.

Chương IV

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 13. Nguyên tắc chung

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để tiếp nhận, đôn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả đã giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị, tổ chức để giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị đã được quy định rõ trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

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

3. Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

4. Giải quyết TTHC 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.

5. 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. Các quy trình giải quyết TTHC được số hóa hiện đại theo hướng đơn giản hóa các thủ tục, lưu giữ sử dụng chung các dữ liệu, kết nối giải quyết trực tuyến TTHC (giải quyết một số TTHC ở mức độ 3, mức độ 4 theo quy định).

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

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

8. Việc ủy quyền của Thủ trưởng cơ quan cho công chức quản lý cấp phòng cử đến làm việc tại Trung tâm được ký một số TTHC đơn giản khi tiếp nhận phải đảm bảo đúng quy định của pháp luật; bảo đảm việc giải quyết TTHC được ủy quyền phải thuận tiện, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân và thời gian giải quyết TTHC phải sớm hơn hoặc đảm bảo đúng thời gian quy định.

Điều 14. Quy định đối với tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Quyền của tổ chức, cá nhân:

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 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 có hành vi vi phạm pháp luật;

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

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân:

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Quy chế này; 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 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 15. Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Trung tâm

Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận, đôn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả đã giải quyết TTHC đối với các hồ sơ TTHC sau:

1. Hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND tỉnh và của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
2. Hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, được thực hiện theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ;
3. Hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Bộ, ngành và của UBND cấp huyện, thực hiện khi được cấp có thẩm quyền giao.

Điều 16. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm, thông qua các cách thức sau:

1. Trực tiếp tại Trung tâm.
2. Trực tuyến tại Cổng dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Lắk.
3. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ; qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC

1. Công chức, viên chức tại Trung tâm thực hiện việc hướng dẫn chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, các 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, cụ thể:

- a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC;
- b) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC;
- c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);
- d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

2. Cách thức hướng dẫn tổ chức, cá nhân:

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm;
- b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Lắk

hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu đựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh; hoặc các thành phần hồ sơ trong hồ sơ TTHC chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền: Người tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác theo một trong những cách thức quy định tại khoản 2, Điều 17; việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần duy nhất (trừ các yêu cầu khác của tổ chức, cá nhân).

Điều 18. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích; tiếp nhận qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của phần mềm một cửa điện tử:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định thì 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 17 Quy chế này và nêu rõ lý do vào 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 vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;

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 hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Lắk: Việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thực hiện theo Quy chế quản lý, cung cấp và sử dụng Cổng dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Lắk.

3. Mỗi hồ sơ TTHC 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 TTHC tại Cổng dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông tỉnh Đắk Lắk.

4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi Trung tâm nhận được hồ sơ hợp lệ: Trường hợp hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, thì công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào phần mềm 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.

5. Trường hợp công chức, viên chức 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 phần mềm một cửa điện tử.

Điều 19. Chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 18 Quy chế này, công chức, viên chức chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Việc chuyển hồ sơ phải đảm bảo tuyệt đối an toàn, tiết kiệm, hiệu quả, cụ thể như sau:

1. Chuyển 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 của phần mềm một cửa điện tử.

2. 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.

Điều 20. Giải quyết TTHC

Sau khi nhận hồ sơ TTHC, 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 TTHC.

1. Trường hợp TTHC 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 phần mềm một cửa điện tử và trả kết quả giải quyết TTHC.

2. Trường hợp TTHC 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 phần mềm 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 phần mềm 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 phần mềm một cửa điện tử để theo dõi.

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 hoặc bằng 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 thực hiện như sau:

a) Không quá 01 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ đối với TTHC có thời gian giải quyết dưới 05 ngày làm việc;

b) Không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ đối với TTHC có thời gian giải quyết từ 05 đến 10 ngày làm việc;

c) Không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ đối với TTHC

có thời gian giải quyết trên 10 ngày làm việc;

d) Những trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể thì thời gian hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. 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 Trung tâm trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền) gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan. Trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên phần mềm một cửa điện tử.

Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản (giấy hoặc điện tử) trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì chủ động đôn đốc; đồng thời, thông báo cho Giám đốc Trung tâm để phối hợp xử lý và tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, xử lý theo quy định.

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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy: Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo. Trong đó, Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào phần mềm 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 đã xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào phần mềm một cửa điện tử;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết. Trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào phần mềm một cửa điện tử.

5. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính: Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên phần mềm một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền

cấp trên để giám sát, chuyên dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

Trung tâm nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC từ cơ quan cấp trên và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 21 của Quy chế này.

6. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 Điều này sau khi thẩm định không đủ Điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của phần mềm một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, công chức, viên chức bộ phận tiếp nhận điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên phần mềm một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại.

Điều 21. Chuyển và trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Sau khi có kết quả giải quyết TTHC, cơ quan giải quyết TTHC chuyển kết quả và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết đến Trung tâm để xác nhận, cập nhật thông tin vào phần mềm một cửa điện tử hoặc sổ theo dõi và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

1. Trung tâm có trách nhiệm trả kết quả theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hoặc thông báo cho tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả trong thời gian không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận kết quả từ cơ quan giải quyết chuyên đến đối với trường hợp hồ sơ giải quyết trước hạn.

2. Đối với những TTHC theo quy định phải thu phí, lệ phí: Cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết tại Trung tâm và phải nộp đầy đủ phí, lệ phí theo quy định tương ứng với mã số hồ sơ hoặc xuất trình biên lai, chứng từ đã nộp phí, lệ phí theo quy định.

3. Trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính.

Điều 22. Về xin lỗi khi giải quyết hồ sơ TTHC quá hạn, do sai sót trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC

1. Các trường hợp phải xin lỗi tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC:

a) Giải quyết hồ sơ TTHC quá thời hạn quy định (đến thời điểm hẹn trả kết quả theo thời hạn ghi trong Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả, tuy nhiên việc giải quyết TTHC chưa có kết quả);

b) Việc tiếp nhận hồ sơ TTHC không đầy đủ, chính xác do lỗi của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ TTHC mà yêu cầu tổ chức, cá nhân phải hoàn thiện lại hồ sơ;

c) Hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC;

d) Sai sót trong kết quả giải quyết TTHC mà lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ TTHC.

2. Thời điểm, nguyên tắc xin lỗi:

a) 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 gửi Phiếu xin lỗi (theo mẫu) đến tổ chức, cá nhân và Trung tâm. Phiếu xin lỗi ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả và hẹn lại ngày trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

b) Căn cứ văn Phiếu xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên phần mềm một cửa điện tử; đồng thời gửi văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian 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).

c) Văn bản xin lỗi phải được niêm yết tại Trung tâm (nơi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC), phải được gửi đến địa chỉ hộp thư điện tử của tổ chức, cá nhân (nếu có), Trung tâm chủ động liên hệ bằng điện thoại, thư điện tử hoặc bằng phương tiện thông tin khác để báo cho tổ chức, cá nhân về việc chậm trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC; đảm bảo tổ chức, cá nhân có hồ sơ TTHC bị giải quyết trễ hạn tiếp nhận được thông tin về văn bản xin lỗi và thời gian đề nghị gia hạn.

Điều 23. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC, nếu lỗi thuộc về công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng thì đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính có trách nhiệm

chủ trì và phối hợp với Trung tâm có văn bản giải trình về sự việc với cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC để cấp lại kết quả cho công dân, tổ chức. Mọi khoản chi phí sẽ do đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính chịu.

Điều 24. Thu phí, lệ phí

Trung tâm có trách nhiệm thu phí, lệ phí của tổ chức, cá nhân đối với những TTHC có quy định thu phí, lệ phí; quản lý biên lai thu phí, lệ phí và thực hiện nộp theo quy định.

Chương V

MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 25. Đối với Văn phòng UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về tình hình và kết quả hoạt động của Trung tâm; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

Điều 26. Đối với các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Trung tâm có mối quan hệ với các cơ quan, đơn vị 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 thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

2. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp trong giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian; tổ chức vận chuyển hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết về cơ quan mình và chuyển kết quả giải quyết về Trung tâm theo quy định. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

3. Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức của các sở, ban, ngành trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế này. Các cơ quan, đơn vị phối hợp với Trung tâm trong việc giải quyết những trường hợp công chức, viên chức được bố trí đến làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, nghỉ chế độ khác hoặc đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

4. Thủ trưởng các sở, ban, ngành thường xuyên rà soát, cập nhật các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị mình; chủ động báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời các TTHC thực hiện tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 27. Chế độ họp, đánh giá, báo cáo

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và thông báo về sở, ban, ngành có TTHC giải quyết TTHC tại Trung tâm.

2. Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động, kiểm điểm công tác của từng công chức, viên chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm. Nội dung đánh giá việc giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại Chương V, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

3. 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.

Điều 28. Khen thưởng, kỷ luật

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

2. Kỷ luật: Công chức, viên chức được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức thuộc Trung tâm nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 29. Điều khoản thi hành

1. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, trường hợp có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét giải quyết. / *phn*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phạm Ngọc Nghị

UBND TỈNH ĐẮK LẮK
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

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

Số:...../PXL-...

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm....., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của quý Ông, Bà (*tổ chức*); mã số:.....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .giờ..., ngày... tháng... năm...

Tuy nhiên, đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông (Bà) đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông (Bà)/*tổ chức*.

(*Tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông (Bà) và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông (Bà) vào ngày.....

Mong nhận được sự thông cảm của quý ông, bà (*tổ chức*) vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

(*Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử*)

Mẫu số 02

UBND TỈNH ĐẮK LẮK
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

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

Số:...../PXL-... .., ngày tháng năm.....

**PHIẾU XIN LỖI DO SAI SÓT
TRONG QUÁ TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm....., (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính) của quý Ông, Bà (tổ chức); mã số:.....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .giờ..., ngày... tháng... năm...

Tuy nhiên, do sai sót.....

.....

Hướng khắc phục:.....

Sai sót này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông (Bà)/tổ chức.

(Tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông (Bà), (tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà, Mong nhận được sự thông cảm của quý Ông/Bà (Tổ chức).

(Tên cơ quan, đơn vị) sẽ khắc phục sai sót và giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông (Bà) vào ngày.....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)