

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ THỌ**

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

Số: 2445/QĐ-UBND

Phú Thọ, ngày 24 tháng 9 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ THỌ

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 việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 2269/QĐ-UBND ngày 11 tháng 9 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

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

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành, thị; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTTU; TTHĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Báo PT, Đài PT và TH;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Bùi Minh Châu

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ THỌ**

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

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2445/QĐ-UBND ngày 24/9/2018
của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Vị trí, chức năng của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, chịu sự chỉ đạo, điều hành và quản lý về tổ chức, nhân sự, hành chính của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Trụ sở đặt trong khuôn viên Trụ sở làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh; địa chỉ: Đường Trần Phú, phường Tân Dân, thành phố Việt Trì, tỉnh Phú Thọ.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ là đầu mối tập trung để thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức và cá nhân.

Điều 2. Đối tượng, phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ (*Sau đây gọi tắt là Trung tâm*).

Chương II

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TRUNG TÂM

Điều 3. Nhiệm vụ

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

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 giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày và giải quyết các TTHC theo cơ chế một cửa liên thông; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích.

4. Phối hợp với các cơ quan 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 tại Trung tâm.

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. 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. Tổng hợp báo cáo, nghiên cứu, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan có liên quan để điều chỉnh, bổ sung TTHC, quy trình và các nội dung khác trong quá trình giải quyết TTHC tại Trung tâm. Nghiên cứu nâng cao số lượng các TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4.

8. Quản lý con người, tài sản của Trung tâm và thực hiện công tác thông tin, báo cáo kịp thời theo quy định.

9. Xây dựng quy chế hoạt động, nội quy, quy trình, mối quan hệ giữa Trung tâm với các cơ quan có liên quan và tổ chức, công dân đến làm việc.

10. Thực hiện nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

Điều 4. 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. 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.

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

5. 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 5. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm: Giám đốc và 02 Phó Giám đốc.

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm;

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

Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan liên quan để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC;

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 được cử biệt phái đến làm việc tại Trung tâm, định kỳ hàng tháng thông báo cho cơ quan cử biệt phái công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử biệt phái thay thế 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;

Giao nhiệm vụ cho các Phó Giám đốc Trung tâm hoặc công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định;

Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử biệt phái công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được biết;

Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử biệt phái công chức, viên chức đến làm việc tại 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 TTHC phát sinh, hoặc trường hợp công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định;

Công khai tại trụ sở Trung tâm và trên Cổng giao tiếp điện tử tỉnh về họ, tên, chức danh, số điện thoại của Giám đốc, các Phó Giám đốc Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức được cử biệt phái đến làm việc tại Trung tâm;

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

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

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.

b) Phó Giám đốc Trung tâm (không quá 02 Phó Giám đốc) là người giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về nhiệm vụ công tác được giao. Khi Giám đốc Trung tâm vắng mặt, một Phó Giám đốc Trung tâm được Giám đốc ủy nhiệm điều hành các hoạt động của Trung tâm.

2. Các tổ chức chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Trung tâm.

a) Tổ Hành chính - Quản trị:

Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện công tác thông tin, tổng hợp, điều phối hoạt động của Trung tâm theo chương trình, kế hoạch công tác; duy trì và thực hiện Quy chế làm việc, Quy chế điều hành các mặt hoạt động, Nội quy kỷ luật của Trung tâm; các công tác khác trong nội bộ Trung tâm, gồm: Quản lý công chức, viên chức; 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; văn thư, lưu trữ; bảo mật hồ sơ, tài liệu, quản trị mạng, công tác phòng chống cháy nổ... và tổ chức việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác.

b) Tổ Hướng dẫn - Tiếp nhận và Trả kết quả:

Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm đề xuất các giải pháp và tổ chức thực hiện toàn bộ quá trình từ tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết đến trả kết quả giải quyết các TTHC cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đảm bảo nhanh chóng, chính xác, hiệu quả; tiếp nhận, thống kê phân loại các phản ánh kiến nghị để xử lý hoặc chuyển cấp có thẩm quyền xử lý; thực hiện công tác tuyên truyền.

Tổ Hướng dẫn - Tiếp nhận và Trả kết quả gồm có: Công chức, viên chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị được biệt phái đến làm việc tại Trung tâm.

c) Tổ Tổng hợp và Giám sát giải quyết thủ tục hành chính:

Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện việc tổng hợp kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ; tham mưu đề xuất phương án phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông. Đề xuất nâng cao số lượng các TTHC vào giải quyết tại Trung tâm và số lượng các TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4.

Giám đốc Trung tâm quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ và mối quan hệ công tác của các tổ thuộc Trung tâm.

Điều 6. 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, lực lượng vũ trang;

Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên;

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 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;

Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh;

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

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

c) Quyền lợi: Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin 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 biệt phái 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, đồng thời thực hiện các quy định sau:

a) Thực hiện nhiệm vụ do Lãnh đạo Trung tâm giao; nhiệm vụ chuyên môn do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công;

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

c) Nhận lương, phụ cấp, và chế độ, chính sách khác tại cơ quan đã cử biệt phái 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 biệt phái đến làm việc tại Trung tâm: Không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt, theo quy định tại 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.

Chương IV

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 7. 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 cán bộ, công chức, viên chức và 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 đơn độc, 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. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Những hành vi cán bộ, công chức, viên chức không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Cán bộ, 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 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 đúng 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. 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 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.

Điều 9. 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 cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

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.

3. 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 cán bộ, 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 cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

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

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

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

Điều 10. TTHC thực hiện tại Trung tâm

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

a) 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;

b) 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;

c) 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 11. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, 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. 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;

3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ.

Điều 12. 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 các nội dung sau:

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

b) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC;

c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, 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.

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 tỉnh Phú Thọ hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;
- d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Trung tâm.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ 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, thì người tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác; việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần duy nhất (trừ các yêu cầu khác của tổ chức, cá nhân).

Điều 13. 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 hoặc 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 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, 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 13 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 tỉnh Phú Thọ: 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 hành chính công tỉnh Phú Thọ;

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 15 Quy chế này.

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 tỉnh Phú Thọ.

4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi Trung tâm nhận được hồ sơ hợp lệ: Nếu 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 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.

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 theo quy định tại Điều 16 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 14. Chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 14 Quy chế này, công chức, viên chức chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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 giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

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 hàng ngày.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 2, Điều này được thực hiện thông qua môi trường mạng; qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 15. Giải quyết TTHC

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

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ

sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết TTHC.

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

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin 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 Trung tâm để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung 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 Trung tâm chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Trung tâm trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền, gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin 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 Giám đốc Trung tâm về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Trung tâm Phục vụ hành chính công tiến hành 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 đã được Trung tâm xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, 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 Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

a) Trung tâm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin 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;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Trung tâm, 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.

8. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ Điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ vào 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.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải 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 Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, 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).

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

1. Kết quả giải quyết TTHC được 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 TTHC.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian, địa điểm 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 hành chính công tỉnh Phú Thọ.

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

5. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 17. 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 và trong chậm trả kết quả

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

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan, 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 được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

Điều 18. Phương thức nộp phí, lệ phí

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

a) Trực tiếp nộp tại quầy Ngân hàng trong trụ sở Trung tâm hoặc chuyển vào tài Khoản phí, lệ phí của Ngân hàng trong trụ sở Trung tâm;

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

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh (nếu có).

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển Khoản tiền phí, lệ phí giải quyết TTHC hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC.

Điều 19. Thời gian tiếp nhận và giải quyết TTHC

1. Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc, từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần và thứ 7 với một số TTHC.

2. Thời gian làm việc: Các ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định).

a) Thời gian làm việc mùa hè:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ đến 11 giờ;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ, 30 phút đến 16 giờ, 30 phút.

b) Thời gian làm việc mùa đông:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ, 30 phút đến 11 giờ, 30 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ đến 16 giờ.

(Cuối mỗi buổi làm việc Trung tâm dành 30 phút để xử lý nghiệp vụ và bàn giao hồ sơ)

Chương V

MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 20. Đối với Ủy ban nhân dân 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 Chủ tịch UBND 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 Chủ tịch UBND tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

Điều 21. Đối với các cơ quan, đơn vị

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 chuyên 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 trong thời gian được cử biệt phái 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 cử biệt phái 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 nhập 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; phấn đấu đưa 100% các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các sở, ban, ngành vào tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm, hướng đến không thực hiện Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tại các sở, ban, ngành.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. 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 cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết 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 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 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

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 23. 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 Luật Thi đua, khen thưởng.

Điều 24. Kỷ luật

Công chức, viên chức được cử biệt phái 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 25. Điều khoản thi hành

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

2. Trong quá trình triển khai, thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, Giám đốc Trung tâm, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND huyện, thành, thị báo cáo UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Bùi Minh Châu