

Số: /QĐ-UBND

Lào Cai, ngày tháng năm 2020

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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI

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 số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 381/QĐ-UBND ngày 17/02/2020 của UBND tỉnh Lào Cai về việc phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lào Cai;

Căn cứ Quyết định số 396/QĐ-UBND ngày 18/02/2020 của UBND tỉnh Lào Cai về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lào Cai;

Theo 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 Lào Cai.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- TT. TU, HĐND, UBND tỉnh;
- TT. Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Như Điều 3 QĐ;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TCHC, KSTT, các CV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đặng Xuân Phong

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lào Cai

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2020
của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, tổ chức, chế độ làm việc, quy trình xử lý hồ sơ, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lào Cai và mối quan hệ phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lào Cai (sau đây viết tắt là Trung tâm).
- Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; các cơ quan ngành dọc có trụ sở hoạt động trên địa bàn tỉnh Lào Cai có TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm; UBND các huyện, thị xã, thành phố.
- Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm (sau đây viết tắt là công chức, viên chức).
- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC.
- Các cơ quan, đơn vị có liên quan đến hoạt động của Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc

- Việc thực hiện giải quyết TTHC tuân thủ theo nguyên tắc quy định tại Điều 4 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 TTHC (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).
- Trung tâm là đầu mối thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC, không thay mặt các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC.
- Mọi hoạt động dựa trên cơ sở các quy định của pháp luật; đảm bảo thống nhất, đồng bộ, đúng chức năng, nhiệm vụ được giao; không đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong giải quyết TTHC.

4. Bảo đảm thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách TTHC, cải cách hành chính; huy động sự tham gia tích cực, rộng rãi của tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân vào quá trình kiểm soát TTHC.

5. Lấy sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm và kết quả thực thi công vụ của công chức, viên chức. Đảm bảo giải quyết TTHC theo phương châm “Thân thiện - Tận tình - Chính xác - Kịp thời - Hiệu quả”.

6. Đảm bảo sự chỉ đạo, điều hành thống nhất của lãnh đạo Trung tâm đối với nhiệm vụ được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh giao.

7. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm không được thực hiện các hành vi quy định tại Khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC

Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC được thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 5 và Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Chương II TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

Điều 5. Vị trí, chức năng

1. Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh Lào Cai, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

2. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp của Chánh 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.

3. Trung tâm là đầu mối để các sở, ban, ngành tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết các TTHC đã được cơ quan, người có thẩm quyền công bố theo quy định; báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh hướng dẫn, kiểm tra, theo dõi tiến độ giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành; đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC.

Điều 6. 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 giải quyết 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 và dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

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

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

Điều 7. 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 tham gia tại Trung tâm xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

3. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Trung tâm về việc chấp hành thời

gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của 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. Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của Cổng dịch vụ công, 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.

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

Điều 8. Cơ cấu tổ chức

1. Lãnh đạo Trung tâm:

a) Trung tâm có Giám đốc và không quá 02 Phó Giám đốc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định bổ nhiệm.

b) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, 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.

c) Phó Giám đốc là người giúp Giám đốc phụ trách, chỉ đạo một số mặt công tác và chịu trách nhiệm trước Giám đốc và trước pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ được phân công. Khi Giám đốc vắng mặt, một Phó Giám đốc được Giám đốc ủy nhiệm điều hành các hoạt động của Trung tâm.

d) Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, và thực hiện chế độ, chính sách đối với Giám đốc, Phó Giám đốc do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định theo quy định của pháp luật.

2. Các bộ phận của Trung tâm:

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

Là các công chức, viên chức được Thủ trưởng các sở, ban, ngành (kể cả các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh) cử đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận, xử lý, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC và nhân viên của một số doanh nghiệp dịch vụ được cử đến làm việc tại Trung tâm theo quy định và quyết định của cấp có thẩm quyền.

b) Bộ phận Hành chính, quản trị:

Là công chức, viên chức theo vị trí việc làm thuộc biên chế Văn phòng UBND tỉnh, do Trung tâm trực tiếp quản lý để thực hiện các nhóm nhiệm vụ:

- Duy trì vận hành các trang thiết bị điện tử, ứng dụng CNTT; số hóa hồ sơ TTHC; tổng hợp đánh giá của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Quản lý văn bản, quản lý tài chính, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm.

- Theo dõi việc thực hiện chế độ công vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

- Tiếp nhận, xử lý hoặc kiến nghị xử lý những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết TTHC.

- Tổng hợp, thống kê, báo cáo tình hình hoạt động của Trung tâm.

- Các nhiệm vụ khác theo quy định.

c) Bộ phận Hỗ trợ, giám sát và giải quyết phản ánh, kiến nghị:

Là công chức, viên chức theo vị trí việc làm thuộc biên chế Văn phòng UBND tỉnh, do Trung tâm trực tiếp quản lý để thực hiện các nhóm nhiệm vụ:

- Hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu đến Trung tâm thực hiện TTHC.

- Phối hợp với các sở, ban, ngành để cập nhật TTHC, quy trình nội bộ giải quyết TTHC, quy trình giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử.

- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, giám sát tiến độ, quá trình giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị.

- Các nhiệm vụ khác theo quy định.

Điều 9. Nhiệm vụ của Giám đốc, Phó Giám đốc và công chức, viên chức Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm:

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

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, bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND 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.

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

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

d) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên chức phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

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

e) Chủ động đề nghị cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến Trung tâm để kịp thời tăng, giảm công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

g) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Trung tâm họ tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

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

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

k) 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.

l) Thực hiện nhiệm vụ khác khi được giao.

2. Phó Giám đốc Trung tâm:

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

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

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

3. Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 6, Điều 7 Quy chế này và các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.

Điều 10. Tiêu chuẩn; quyền hạn, trách nhiệm; thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến Trung tâm

1. Tiêu chuẩn:

Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm là những người có các tiêu chuẩn sau:

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

b) Đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 (ba) năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ;

c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm:

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

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

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

d) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân;

đ) Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có thái độ 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.

e) 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 bộ, ngành, địa phương;

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

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

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

3. Quyền lợi:

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

b) Được 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.

c) 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;

d) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày nghỉ, lễ, tết);

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

e) Các quyền lợi khác theo quy định của pháp luật.

4. Thời hạn làm việc:

Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận và xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt (trừ trường hợp phải bố trí cán bộ khác thay thế theo Khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

Điều 11. Chế độ, thời gian làm việc

1. Chế độ làm việc:

a) Việc quản lý, điều hành thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

b) Công chức, viên chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành nội quy, quy chế của Trung tâm và các quy định của pháp luật có liên quan.

c) Công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến tiếp nhận hồ sơ, giải quyết (nếu được ủy quyền) và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Giám đốc Trung tâm trong thời gian làm việc tại Trung tâm; đồng thời chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình về chuyên môn, nghiệp vụ theo thẩm quyền quản lý.

d) Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Khoản 2 Điều này. Trường hợp đi công tác hoặc vắng có lý do thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chủ quản trước 02 ngày làm việc (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước) để cơ quan, đơn vị chủ quản bố trí công chức, viên chức dự phòng thay thế.

d) Trong giao tiếp và giải quyết công việc, công chức, viên chức phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở, ứng xử nghiêm túc, lịch sự, tác phong chuyên nghiệp, không được gây phiền hà, sách nhiễu.

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

2. Thời gian làm việc:

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

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

- Thời gian làm việc mùa hè:

+ Buổi sáng từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;

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

- Thời gian làm việc mùa đông:

+ Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

+ Buổi chiều từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 00 phút.

(Dành 30 phút cuối mỗi buổi làm việc để công chức, viên chức tại Trung tâm xử lý, sắp xếp hồ sơ, số hóa, rà soát nhập dữ liệu hồ sơ điện tử).

c) Việc tổ chức làm việc ngày nghỉ để tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC (nếu có) được thực hiện theo quy định của cơ quan, cấp có thẩm quyền.

Chương III **PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TTHC** **TẠI TRUNG TÂM**

Điều 12. Các TTHC thực hiện tại Trung tâm

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết các TTHC đã được cơ quan, người có thẩm quyền công bố thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh có quy định địa điểm thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (trừ các TTHC đặc thù theo quy định tại Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

2. Đối với các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: Ngoài các TTHC thực hiện tại Trung tâm theo chỉ đạo

của Thủ tướng Chính phủ; căn cứ tình hình thực tế, yêu cầu công tác nghiệp vụ của ngành, Thủ trưởng cơ quan có nhu cầu đưa các TTHC vào Trung tâm để tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thì đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xem xét quyết định từng trường hợp cụ thể.

3. Hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của UBND cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm.

4. Khuyến khích các đơn vị, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công đưa các TTHC vào Trung tâm để tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả.

Điều 13. Niêm yết công khai; hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC

1. Trung tâm có trách nhiệm bố trí vị trí để niêm yết danh mục và nội dung từng TTHC phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu, thực hiện, giám sát và đánh giá việc giải quyết TTHC.

2. Công chức, viên chức (hoặc nhân viên bưu điện) tại Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn:

- 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, quyết định công bố TTHC của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại nơi giải quyết TTHC.

3. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm;
- b) Hướng dẫn qua 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, hệ thống thông tin một cửa điện tử 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.

4. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết TTHC còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định hoặc tài liệu 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 một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 14. Cách thức nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC:

1. Trực tiếp tại Trung tâm;

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định 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 công, hệ thống thông tin một cửa điện tử (dichvucong.laocai.gov.vn) đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Điều 15. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Trung tâm hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích, 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 tại Trung tâm 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 Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ 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 công, hệ thống thông tin một cửa điện tử, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức tại Trung tâm tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình tại Điều 16 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 công, hệ thống thông tin một cửa điện tử, qua hệ thống tin nhắn hoặc qua Zalo Cổng hành chính công Lào Cai.

4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Cổng dịch vụ công, 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 tổ chức, cá nhân mang hồ sơ TTHC trực tiếp đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn đến Trung tâm để tiếp nhận theo quy trình quy định; cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ không được nhận hồ sơ TTHC trực tiếp từ tổ chức, cá nhân.

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

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

7. 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 17 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 16. Chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết TTHC

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 15 Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ 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, hệ thống thông tin 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 hàng ngày. Trường hợp đặc biệt, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết TTHC ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy (trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ giấy trực tiếp) cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

4. Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC nêu tại khoản 2, khoản 3 Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích để bảo đảm an toàn hồ sơ tài liệu, tin cậy, tiết kiệm, hiệu quả và kịp thời.

Điều 17. Giải quyết TTHC

1. 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 (hoặc công chức, viên chức phê duyệt kết quả nếu được phân công, ủy quyền).

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, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định (hoặc phê duyệt kết quả nếu được phân công, ủy quyền); cập nhật thông tin vào Cổng dịch vụ công, 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) Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định (hoặc công chức, viên chức quyết định nếu được phân công, ủy quyền) và cập nhật thông tin vào Cổng dịch vụ công, 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 Cổng dịch vụ công, 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 Công dịch vụ công, 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 theo mẫu 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 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 ngày 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) 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.

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 thực hiện qua các bước sau:

a) Bước 1: Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi thông báo điện tử (hoặc văn bản phối hợp xử lý) đến các đơn vị có liên quan và thông báo Trung tâm để theo dõi. Trong văn bản 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 Công dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Bước 2: Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung văn bản theo thời hạn quy định. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà đơn vị chưa có văn bản phản hồi thì cơ quan chủ trì thông báo cho Trung tâm để phối hợp xử lý.

c) Bước 3:

- Nếu TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan chủ trì thì sau khi thẩm định, phê duyệt, cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật thông tin xử lý vào Công dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử.

- Nếu TTHC liên thông: tiếp tục thực hiện theo quy trình tại khoản 6, khoản 7 điều này.

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 Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

a) Bước 1: Trung tâm xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy (trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ giấy trực tiếp) đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết.

b) Bước 2: Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo và thông báo Trung tâm để theo dõi; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử.

c) Bước 3: 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 Trung tâm xác định và thông báo cho Trung tâm để theo dõi; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử.

d) Bước 4: Cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Cổng dịch vụ công, hệ thống một cửa điện tử.

đ) Bước 5: Cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Cổng dịch vụ công, 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) Cơ quan, đơn vị chủ trì chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên Cổng dịch vụ công, 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 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan nhà nước cấp trên; 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. Đối với hồ sơ TTHC cơ quan chủ trì trình Thường trực UBND tỉnh được thực hiện như sau:

a) Tiếp nhận hồ sơ, phân công người thẩm định, thẩm tra, xác minh, gửi lấy ý kiến cơ quan liên quan... được thực hiện theo Điều 15 Quy chế này và khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 và khoản 5 Điều này.

b) Sau khi có kết quả thẩm định, thẩm tra... cơ quan chủ trì chuyển hồ sơ điện tử đến Văn phòng UBND tỉnh qua Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời chuyển hồ sơ giấy (trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ giấy trực tiếp) trong ngày đến Văn phòng UBND tỉnh (qua công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm)

c) Trung tâm chuyển hồ sơ TTHC đến Văn phòng UBND tỉnh để phân công hoặc giao cho chuyên viên nghiên cứu hồ sơ, tham mưu, trình Thường trực UBND tỉnh quyết định.

d) Văn phòng UBND tỉnh chuyển kết quả giải quyết của Thường trực UBND tỉnh cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm).

đ) Cơ quan chủ trì (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm) trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

9. Hồ sơ quy định tại khoản 1, khoản 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 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 Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

10. Thời gian giải quyết:

Thời gian giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan có thẩm quyền phải đảm bảo theo quy định, theo quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được cơ quan, người có thẩm quyền phê duyệt.

11. Xử lý hồ sơ quá hạn:

Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 (một) ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết.

Việc hện 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 điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Cổng dịch vụ công, 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 18. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

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

a) 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;

b) 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;

c) Trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì việc trả kết quả thực hiện thông qua Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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 Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 19. 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 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 được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

Điều 20. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Các cơ quan, đơn vị cung cấp đầy đủ, chính xác các khoản phí, lệ phí đối với các TTHC của cơ quan, đơn vị để Trung tâm thực hiện niêm yết công khai và cập nhật trên Cổng dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

3. Kho bạc nhà nước tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính và các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp với Trung tâm nghiên cứu phương án ủy nhiệm thu cho ngân hàng thương mại có chi nhánh trên địa bàn tỉnh thực hiện việc thu phí, lệ phí đối với các TTHC thực hiện tại Trung tâm theo hướng tập trung một đầu mối nhằm tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi làm thủ tục nộp phí, lệ phí bằng phương thức không dùng tiền mặt, thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.

Chương IV TRÁCH NHIỆM VÀ QUAN HỆ CÔNG TÁC

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

1. Bố trí, cử công chức, viên chức đủ tiêu chuẩn, năng lực, trình độ làm việc tại Trung tâm; ưu tiên cử công chức, viên chức là lãnh đạo các phòng, ban hoặc công chức, viên chức được ủy quyền có thể thực hiện thẩm định, phê duyệt nhiều TTHC thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau của cơ quan, đơn vị ngay tại Trung tâm đảm bảo nguyên tắc tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả ngay tại Trung tâm.

Đối với các TTHC không phân cấp, ủy quyền cho công chức, viên chức tại Trung tâm phê duyệt kết quả giải quyết TTHC thì Lãnh đạo sở, ngành bố trí thời gian hợp lý để phê duyệt kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại Trung tâm.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

3. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình nội bộ giải quyết các TTHC chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện (bao gồm quy trình lấy ý kiến các đơn vị liên quan, quy trình liên thông...) bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thẩm định hồ sơ TTHC theo quy định, thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết TTHC theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC được công khai bằng văn bản giấy hoặc trên các phương tiện điện tử tại Trung tâm.

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

8. Chủ động phối hợp với Trung tâm để quản lý công chức, viên chức được cử đến Trung tâm; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 người để kịp thời thay thế trong các trường hợp nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Đảm bảo về tiền lương, thu nhập và chế độ chính sách khác cho công chức, viên chức được cử đến Trung tâm theo quy định.

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

10. Thực hiện việc đăng ký con dấu thứ hai để phục vụ việc phê duyệt TTHC ngay tại Trung tâm; thực hiện quản lý, sử dụng con dấu đúng quy định.

11. Bưu điện tỉnh:

a) Thực hiện luân chuyển hồ sơ bản giấy từ Trung tâm đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết; tiếp nhận kết quả giải quyết từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ chuyển đến Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Thời gian chuyển hồ sơ của Bưu điện tỉnh được thực hiện khoảng 04 lần/ngày. Trung tâm, Bưu điện tỉnh có thỏa thuận, thống nhất thời gian cụ thể cho phù hợp với tình hình thực tế.

b) Cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; hỗ trợ công chức, viên chức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC; cung ứng các dịch vụ khác theo quy định (nếu có).

c) Hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiếp cận thông tin về các TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử; hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Điều 22. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trung tâm có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định của UBND tỉnh.

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

2. Trung tâm đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị có TTHC tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả tại Trung tâm: Xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền; xử lý phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện các quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ ngoài quy định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cơ quan hành chính nhà nước đối với công chức, viên chức của cơ quan mình.

Điều 23. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan

1. Đối với UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh:

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

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

2. Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan:

a) Trung tâm quan hệ với các sở, ban, ngành, địa phương theo nguyên tắc phối hợp. Trung tâm thường xuyên trao đổi thông tin với lãnh đạo các cơ quan có liên quan về tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

b) Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC do Trung tâm chuyển đến. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

c) Giám đốc Trung tâm phối hợp nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức trong thời gian được cử đến làm việc tại

Trung tâm theo Quy chế này. Các cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định;

d) Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các TTHC thuộc ngành, lĩnh vực quản lý để kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời bộ TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

3. Trung tâm quan hệ hợp tác, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 24. Chế độ họp và báo cáo

1. Định kỳ hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động; định kỳ 06 tháng và một năm họp kiểm điểm công tác của từng công chức, viên chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Trung tâm tổ chức họp với các cơ quan, đơn vị để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

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

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

Điều 25. Ứng dụng công nghệ thông tin

1. Các cơ quan, đơn vị thường xuyên rà soát và kịp thời xây dựng, bổ sung quy trình giải quyết TTHC để phối hợp với Trung tâm cập nhật Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh (dichvucong.laocai.gov.vn), đảm bảo đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC theo quy định tại Chương IV Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Trung tâm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan cập nhật các TTHC do cơ quan có thẩm quyền công bố áp dụng tại địa phương và quy trình nội bộ giải quyết TTHC, quy trình giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

3. Sở Thông tin và Truyền thông là đơn vị quản lý kỹ thuật Công dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh có trách nhiệm bảo đảm tính thống nhất và khả năng tích hợp, trao đổi dữ liệu về TTHC, hồ sơ giải quyết TTHC với Công dịch vụ công quốc gia và cơ sở dữ liệu chuyên ngành để truy xuất dữ liệu TTHC.

Điều 26. Kinh phí hoạt động

1. Kinh phí đảm bảo hoạt động chung tại trụ sở Trung tâm do ngân sách đảm bảo trong dự toán ngân sách hàng năm của Văn phòng UBND tỉnh.

2. Các cơ quan, đơn vị do ngân sách tỉnh đảm bảo kinh phí hoạt động: Thực hiện chi trả tiền lương và chế độ chính sách cho công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

3. Các cơ quan đơn vị khác: Thực hiện chi trả tiền lương và chế độ chính sách cho công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và các khoản chi phí dịch vụ khác theo quy định.

Điều 27. Cơ sở vật chất và trang thiết bị làm việc

1. Văn phòng UBND tỉnh đảm bảo cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của Trung tâm theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp không do ngân sách tỉnh đảm bảo kinh phí hoạt động: Khi cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm đồng thời đảm bảo tài sản, trang thiết bị làm việc và chi trả các khoản phí dịch vụ liên quan theo quy định.

3. Lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Trung tâm có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong hệ thống.

Điều 28. Trách nhiệm thi hành

1. Các sở, ban, ngành, địa phương và các đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm trong quá trình tổ chức thực hiện các nhiệm vụ có liên quan theo Quy chế này.

2. Trung tâm chịu trách nhiệm theo dõi, tham mưu Chánh Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh việc triển khai thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc, phát sinh, đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh (qua Trung tâm) để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.