

Số: 402/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 01 tháng 3 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công cấp huyện

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ T.T.HUẾ	
ĐỀ	Số: 329
	Ngày: 13/3
	Chuyên: Căn cứ Luật

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 2374/QĐ-UBND ngày 08 tháng 10 năm 2016 của UBND tỉnh về ban hành chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 20 tháng 7 năm 2016 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2016 - 2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công cấp huyện.

Điều 2. Giao Sở Nội vụ hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị có liên quan trong việc tổ chức, triển khai thực hiện Đề án.

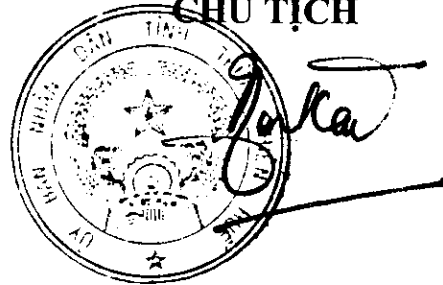
Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký; các quy định trước đây trái với Quyết định này đều bãi bỏ.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Bộ Nội vụ, Vụ CCHC Bộ Nội vụ;
- Thường vụ Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan, địa phương nêu tại Đề án;
- Cơ quan thuộc UBND tỉnh (gửi qua mạng);
- Các PCVP và CV: TC, DL, TH;
- Lưu: VT, KNNV. ✓

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Cao

ĐỀ ÁN

**Thành lập Trung tâm Hành chính công cấp huyện
trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 102/QĐ-UBND
ngày 04 tháng 3 năm 2017 của UBND tỉnh)*

Phần thứ nhất

CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

**VÀ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,
CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG THỜI GIAN QUA**

I. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP;
- Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;
- Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;
- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;
- Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh thực hiện thực hiện chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020;
- Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 20/7/2016 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2016 - 2020;
- Quyết định số 2374/QĐ-UBND ngày 08/10/2016 của UBND tỉnh về ban hành chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 20/7/2016 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2016 – 2020;

- Quyết định số 639/QĐ-UBND ngày 31/3/2016 của UBND tỉnh về ban hành kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

II. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG THỜI GIAN QUA

Từ những năm 2001, tỉnh đã triển khai diện rộng mô hình cải cách thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa tại các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các ngành trong tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ) của Ủy ban nhân dân (UBND) các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là UBND cấp huyện) đã được thành lập và bắt đầu hoạt động từ đầu năm 2002. Sau đó, trên cơ sở Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007, ngày 24/9/2012, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 1735/QĐ-UBND về việc ban hành quy định tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện. Các địa phương đã ban hành các Quyết định củng cố kiện toàn Bộ phận TN&TKQ của đơn vị mình; đồng thời, cử công chức, viên chức đến để giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân. Hoạt động của cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện tiếp tục được duy trì, đảm bảo việc giải quyết TTHC nhanh gọn, hiệu quả. Bộ phận TN&TKQ đang thực hiện trên 5 lĩnh vực, gồm: Xây dựng, tư pháp, tài nguyên và môi trường, kinh tế tập thể - hợp tác xã, công thương.

Trên cơ sở kết quả đạt được trong việc thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện, UBND tỉnh đã thí điểm mô hình một cửa hiện đại tại thành phố Huế, thị xã Hương Trà và huyện Phú Lộc. Đến nay, UBND cấp huyện đang tập trung chỉ đạo triển khai xây dựng, sửa chữa, hoàn thiện trụ sở làm việc, lắp đặt các trang thiết bị và đã đưa vào hoạt động.

Có thể khẳng định, cơ chế một cửa triển khai thực hiện trong thời gian qua ở tỉnh đã khắc phục tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh; giảm bớt phiền hà, tiêu cực, những nhiễu trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân, góp phần đẩy nhanh chương trình CCHC của tỉnh, TTHC được giải quyết nhanh gọn, thuận tiện, rõ ràng, đúng pháp luật, được cá nhân và tổ chức đồng tình ủng hộ.

Tuy nhiên, so với yêu cầu, hoạt động của Bộ phận TN&TKQ tại UBND cấp huyện thời gian qua vẫn còn một số hạn chế sau:

- Nhận thức về mục đích, yêu cầu của công tác CCHC, thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông ở một số địa phương chưa được đầy đủ; chưa quyết liệt. Nhiều địa phương bố trí công chức, viên chức hạn chế năng lực ở Bộ phận TN&TKQ.

- Mô hình hoạt động theo cơ chế một cửa tại Bộ phận TN&TKQ chưa rõ ràng, do cán bộ làm việc kiêm nhiệm, chủ yếu là cán bộ, công chức, viên chức từ các phòng, ban chuyên môn được phân công trực tại một cửa. Mỗi quan hệ giữa Bộ phận TN&TKQ với các phòng, ban chuyên môn trong giải quyết công việc nhiều lúc còn thiếu chặt chẽ, chưa có sự ràng buộc cụ thể giữa trách nhiệm

và kết quả giải quyết.

- Tính liên thông trong xử lý công việc cho tổ chức, cá nhân còn hạn chế; thực hiện liên thông giữa các cấp hành chính còn gặp khó khăn như giữa cơ quan hành chính nhà nước với các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn do đó tổ chức, công dân còn phải đi lại tới nhiều cơ quan.

- Việc giải quyết TTHC thuộc một số lĩnh vực còn bất cập; một số TTHC theo quy định chưa đưa vào thực hiện cơ chế một cửa, vẫn còn tình trạng tiếp nhận hồ sơ ở các phòng chuyên môn.

- Số lượng TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của cấp huyện còn thấp ($127/281 \text{ TTHC} = 45,2\%$) so với tổng số TTHC phải giải quyết của toàn tỉnh ($1698/1.730 \text{ TTHC} = 98,1\%$)

- Việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận TN&TKQ chưa thường xuyên. Một bộ phận công chức, viên chức còn hạn chế về năng lực, hướng dẫn chưa đầy đủ, chưa đúng quy trình, việc theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ chưa được thực hiện nghiêm túc dễ dẫn đến nảy sinh tiêu cực.

- Cơ sở vật chất còn sơ sài, trang thiết bị lạc hậu, hệ thống phần mềm quản lý chưa đồng bộ chưa đáp ứng yêu cầu cải cách TTHC và chương trình CCHC hiện nay.

III. SỰ CẦN THIẾT THÀNH LẬP TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN

Trung tâm Hành chính công được thành lập sẽ có ưu điểm hơn so với Bộ phận TN&TKQ đã triển khai thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cụ thể là:

- Có bộ phận kiểm tra, giám sát độc lập, thường xuyên các hoạt động của Trung tâm Hành chính công và các công chức, viên chức có liên quan tham gia tiếp nhận, giải quyết TTHC; kịp thời xử lý, phản ánh những vấn đề phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC.

- Tạo lập môi trường làm việc thuận tiện, văn minh, hiện đại; giải quyết nhanh, hiệu quả các TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Tạo tính thống nhất trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương, quy định rõ các lĩnh vực công việc thực hiện theo cơ chế một cửa, các lĩnh vực công việc thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông; quy định rõ trách nhiệm của các phòng, ban chuyên môn, các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương (Chi cục Thuế, Bảo hiểm Xã hội, Công an, Kho bạc Nhà nước) trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

- Các TTHC được số hóa và được cắt giảm theo hướng đơn giản, được lưu giữ sử dụng chung và được kết nối, giải quyết trực tuyến (một số TTHC được giải quyết ở mức độ 3, mức độ 4 theo quy định).

- Chất lượng công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính

công đảm bảo đáp ứng yêu cầu đề ra (có năng lực, trình độ, kinh nghiệm công tác, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ).

- Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công có thái độ, tác phong lịch sự, tận tình trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

Trên cơ sở kết quả đạt được trong thời gian qua, những hạn chế và qua nghiên cứu mô hình thực tế tại một số tỉnh, thành phố đã triển khai thực hiện thành công, cùng với việc xây dựng chính quyền điện tử tại tỉnh thì việc thành lập Trung tâm Hành chính cấp huyện là hết sức cần thiết đáp ứng yêu cầu CCHC phục vụ nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh trong những năm tới.

Phần thứ hai

TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC TRUNG TÂM

I. MỤC TIÊU, TÊN GỌI

1. Mục tiêu:

- Tạo sự thống nhất và quyết tâm cao của cả hệ thống chính trị trong việc cải cách TTHC và giải quyết công việc của tổ chức và cá nhân; đưa ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân, tạo bước đột phá mạnh mẽ đối với nhiệm vụ CCHC của tỉnh năm 2017 và những năm tiếp theo.

- Xây dựng và nâng cao chất lượng dịch vụ công; lấy người dân, tổ chức, doanh nghiệp làm trung tâm, tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết các TTHC của các cơ quan nhà nước. Đảm bảo các thủ tục sẽ được giải quyết nhanh, công khai, minh bạch; rút ngắn thời gian giải quyết theo quy định.

- Trung tâm Hành chính công là nơi duy nhất tiếp nhận và phối hợp giải quyết TTHC; cung cấp thông tin, dịch vụ về các TTHC nhanh chóng, thuận tiện thông qua hệ thống trang thiết bị công nghệ thông tin hiện đại. Các lĩnh vực, TTHC giao dịch tại Trung tâm Hành chính công sẽ được công khai, minh bạch theo quy định và trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin về các TTHC, tiến độ giải quyết TTHC, tiến tới thực hiện giao dịch trên môi trường mạng.

2. Tên gọi:

Tên gọi của tổ chức Trung tâm Hành chính công các huyện, thị xã Hương Thủy, Hương Trà và thành phố Huế là TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG HUYỆN/THỊ XÃ/THÀNH PHỐ...(sau đây gọi chung là cấp huyện), là tổ chức trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

Trung tâm Hành chính công huyện được thành lập để giúp UBND cấp huyện tổ chức hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm

quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND cấp huyện.

Trụ sở làm việc của Trung tâm Hành chính công do UBND các huyện, thị xã, thành phố chủ động bố trí.

II. CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ, TỔ CHỨC, BỘ MÁY

1. Chức năng:

Trung tâm Hành chính công cấp huyện do UBND cấp huyện quyết định thành lập, là tổ chức hành chính đặc thù trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện; là đầu mối hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và các cơ quan Chi cục Thuế, Bảo hiểm Xã hội, Công an, giúp UBND cấp huyện kiểm tra, theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị.

Trung tâm Hành chính công cấp huyện được cấp kinh phí hoạt động từ ngân sách nhà nước, có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng.

Trung tâm Hành chính công cấp huyện làm việc theo chế độ thủ trưởng, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện về chuyên môn nghiệp vụ và chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện về tổ chức và hoạt động.

2. Nhiệm vụ:

2.1. Tổ chức việc tiếp nhận, giao trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân:

- Tổ chức niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các TTHC.
- Bố trí công chức, viên chức: Số hoá các hồ sơ của các cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC và được lưu giữ sử dụng chung; hướng dẫn, tiếp nhận, giao trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp huyện và các cơ quan, đơn vị chuyên môn cấp huyện.
- Điều hòa, phối hợp hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, trao trả kết quả giải quyết TTHC của các công chức, viên chức được điều động làm việc tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện.

2.2. Giải thích, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc nộp và nhận kết quả giải quyết TTHC đúng trình tự, thủ tục theo quy định. Tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền tại Trung tâm Hành chính công.

2.3. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, giao trả kết quả giải quyết TTHC:

- Theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị liên quan đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công trong tiếp nhận, hướng dẫn, giao trả kết quả giải quyết các TTHC.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, cá nhân trong việc giải quyết các TTHC theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trong giải quyết TTHC đã được nhận và chuyển tại Trung tâm Hành chính công.

2.4. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả, giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia tiếp nhận, giải quyết TTHC; báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND cấp huyện.

Thực hiện công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức được bố trí về làm nhiệm vụ tại Trung tâm Hành chính công.

2.5. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công.

2.6. Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện tham mưu giúp Chủ tịch UBND cấp huyện trong việc:

- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức tại Trung tâm Hành chính công theo quy định.

- Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; cung cấp dịch vụ hỗ trợ để hướng dẫn, giải đáp vướng mắc của tổ chức, cá nhân về các TTHC tại Trung tâm Hành chính công;

- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị chuyên môn liên quan để tổng hợp, báo cáo đề xuất với UBND tỉnh việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công.

- Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm.

2.7. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm Hành chính công theo 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 giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

2.8. Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

2.9. Thực hiện một số nhiệm vụ khác khi được Chủ tịch UBND cấp huyện giao.

3. Quyền hạn

- Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC của các phòng, ban chuyên môn tại Trung tâm đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua phần mềm điện tử. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết TTHC chậm so với quy định.

- Đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, tiến độ giải quyết hồ sơ; tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc của công chức, viên chức tại Trung tâm; đề nghị Thủ trưởng các đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

- Chủ động báo cáo, đề xuất UBND cấp huyện quyết định điều động hoặc luân chuyển công chức, viên chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao sau khi thống nhất với cơ quan, đơn vị sử dụng công chức, viên chức.

4. Cơ cấu tổ chức và biên chế:

4.1. Cơ cấu tổ chức:

Trung tâm Hành chính công cấp huyện thành lập trên cơ sở chuyển giao nguyên trạng, toàn bộ cơ sở vật chất, trang thiết bị, con người, kinh phí hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa của các huyện, thị xã, thành phố sang Trung tâm Hành chính công, trong đó:

- Giám đốc và 01 Phó Giám đốc;

- Bộ phận Hành chính - Quản trị; Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát:

+ Bộ phận Hành chính - Quản trị: Thực hiện các nhiệm vụ quản lý văn bản, sổ hóa hồ sơ, thu phí, lệ phí, quản lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật, các ứng dụng công nghệ thông tin và hỗ trợ cho Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả khi có sự phân công.

+ Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Thực hiện các nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết của tổ chức, cá nhân đối với tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp huyện, các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và các cơ quan Chi cục Thuế, Bảo hiểm Xã hội, Công an đặt tại địa phương.

+ Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát: Thực hiện nhiệm vụ giám sát toàn bộ các hoạt động của Trung tâm Hành chính công, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết TTHC, tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết TTHC và việc thực

hiện công vụ của công chức, viên chức tại Trung tâm Hành chính công, tổng hợp báo cáo tình hình hoạt động của Trung tâm Hành chính công.

4.2. Biên chế:

Biên chế công chức, viên chức và số người làm việc của Trung tâm Hành chính công cấp huyện do UBND cấp huyện bố trí, sắp xếp trong tổng số biên chế được UBND tỉnh quyết định phân bổ hàng năm cho UBND cấp huyện. Trên cơ sở số biên chế và số lượng người làm việc được giao, UBND các huyện, thị xã, thành phố cân đối, bố trí số lượng người làm việc đảm bảo hoạt động của Trung tâm đáp ứng yêu cầu 100% TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp huyện được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Hành chính công.

Số biên chế Ủy ban nhân dân cấp huyện/thị xã bố trí cho Trung tâm Hành chính công các huyện/thị xã là 06 công chức/viên chức; trong đó, 04 công chức/viên chức chuyên trách, 02 công chức/viên chức kiêm nhiệm. Riêng Trung tâm Hành chính công thành phố Huế là 08 công chức/viên chức; trong đó, 06 công chức/viên chức chuyên trách, 02 công chức/viên chức kiêm nhiệm. UBND tỉnh bổ sung biên chế cho các huyện/thị xã là 04 công chức/viên chức và thành phố là 06 công chức/viên chức, cụ thể:

- Giám đốc là Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện kiêm Giám đốc Trung tâm Hành chính công.

- 01 Phó Giám đốc Trung tâm Hành chính công là công chức/viên chức chuyên trách.

- **Bộ phận Hành chính - Tổng hợp:** gồm 04 công chức/viên chức; trong đó, 02 chuyên trách và 02 kiêm nhiệm được tiếp nhận, điều động biệt phái đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công gồm:

- + Vị trí hành chính, văn thư của Trung tâm, số hóa hồ sơ. Bố trí 01 công chức/viên chức chuyên trách (riêng thành phố Huế có 02 công chức/viên chức chuyên trách);

- + Vị trí thu phí lệ phí, thủ quỹ, quản lý tài sản, cơ sở vật chất. Bố trí 01 công chức/viên chức chuyên trách;

- + Vị trí kế toán, triển khai các ứng dụng công nghệ thông tin, các phần mềm điện tử. Bố trí 02 công chức/viên chức kiêm nhiệm từ Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

- **Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát:** 01 công chức/viên chức chuyên trách (riêng thành phố Huế có 02 công chức/viên chức chuyên trách).

- **Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả gồm:** Là công chức/viên chức thuộc biên chế từ các phòng, ban trực thuộc UBND cấp huyện và một số cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn các huyện, thị xã, thành phố được bố trí đến

làm việc tại Trung tâm Hành chính công để tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ, được bố trí, như sau:

TT	Lĩnh vực TTHC	Phòng chuyên môn	Số lượng	Ghi chú
1	Y tế - Dân tộc	Văn phòng HĐND và UBND Dân tộc Y tế	1	100% TTHC được đưa vào thực hiện tại TTHCC
2	Hộ tịch; chứng thực; bồi thường nhà nước; phổ biến, giáo dục pháp luật	Tư pháp	1	
3	Giáo dục và Đào tạo	Giáo dục và Đào tạo	1	
4	Văn hóa và gia đình; viễn thông và internet	Văn hóa - Thông tin	1	
5	Người có công với cách mạng; lao động - thương binh và xã hội	Lao động - Thương binh và Xã hội	1	
6	Nội vụ	Nội vụ	1	
7	Kinh tế; Nông nghiệp và phát triển nông thôn	Kinh tế; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	
8	Tài nguyên - môi trường	Tài nguyên - Môi trường	1	
9	Xây dựng, đô thị	Kinh tế - Hạ tầng; Đô thị	1	
10	Tài chính - kế hoạch, kinh tế tập thể, hợp tác xã	Tài chính - Kế hoạch	1	
11	Đất đai	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	1	Danh mục TTHC được phê duyệt riêng
12	Cấp, quản lý CMND; lĩnh vực đăng ký quản lý cư trú...	Công an	2	
13	Đăng ký thuế, khai thuế...	Chi cục Thuế	1	
14	Giải quyết các chế độ BHXH; cấp sổ BHXH, thẻ bảo hiểm y tế..	Bảo hiểm Xã hội	1	

IV. CƠ CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

1. Nguyên tắc chung:

a) Trung tâm là đầu mối tập trung để các phòng, ban chuyên môn trực

thuộc UBND cấp huyện, các cơ quan Chi cục Thuế, Bảo hiểm Xã hội cấp huyện, Công an cấp huyện đặt tại địa phương bố trí công chức/viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả 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 của tổ chức, cá nhân đã được quy định rõ trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

b) 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 cấp độ 3, cấp độ 4 theo quy định).

2. TTHC thực hiện tại các Trung tâm

a) Bao gồm TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và của các phòng, ban chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện và các TTHC của Chi cục Thuế, Bảo hiểm Xã hội, Công an đóng tại địa phương phù hợp với chức năng hoạt động của Trung tâm Hành chính công và quy định của pháp luật về trình tự, thủ tục giải quyết TTHC.

3. Quy trình xử lý hồ sơ

3.1. Tiếp nhận hồ sơ (kèm theo sơ đồ quy trình tiếp nhận hồ sơ)

a) Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC thuộc Bộ TTHC đã được UBND tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm Hành chính công thì trực tiếp đến liên hệ, nộp hồ sơ tại Trung tâm Hành chính công hoặc gửi qua bưu điện (thời hạn nhận được xác định theo dấu ngày đến của bưu điện).

b) Trung tâm Hành chính công có trách nhiệm số hoá các hồ sơ của các cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC và được lưu giữ sử dụng chung (đối với hồ sơ của các tổ chức, các tổ chức phải tự số hóa).

c) Công chức/viên chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần bằng văn bản để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh (hoặc gửi văn bản hướng dẫn việc bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ gửi qua bưu điện).

- Trường hợp hồ sơ hợp lệ thì cập nhật vào phần mềm điện tử và viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả chuyển cho tổ chức, cá nhân; nếu hồ sơ tiếp nhận qua bưu điện thì gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả qua bưu điện hoặc nếu hồ sơ tiếp nhận trên cổng/trang dịch vụ công trực tuyến thì chuyển Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên môi trường mạng.

3.2. Giải quyết hồ sơ (kèm theo sơ đồ quy trình giải quyết hồ sơ)

a) Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay (hồ sơ giải quyết trong ngày): Công chức/viên chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, thẩm định, trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị quyết định và trả kết quả giải quyết

cho tổ chức, cá nhân (đối với hồ sơ tiếp nhận trước 11h00 sáng thì hẹn hoàn trả trước 16h30 chiều cùng ngày, đối với hồ sơ tiếp nhận vào buổi chiều thì được phép hoàn trả trước 11h00 của sáng hôm sau).

b) Đối với hồ sơ quy định có thời gian giải quyết (*hồ sơ giải quyết nhiều ngày*): Công chức/viên chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

c) Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền quyết định của Bộ, ngành Trung ương: Công chức/viên chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện quy trình theo quy định hiện hành về giải quyết TTHC; tiếp nhận lại hồ sơ khi có kết quả.

d) Đối với một số lĩnh vực đảm bảo các điều kiện giải quyết trên môi trường mạng (kể cả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến): hồ sơ được thực hiện giải quyết hoàn toàn trên phần mềm điện tử của Trung tâm Hành chính.

3.3. Chuyển trả kết quả cho tổ chức, cá nhân (*kèm theo sơ đồ quy trình trả kết quả hồ sơ*)

a) Kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm Hành chính công được cập nhật vào phần mềm điện tử và trả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua bưu điện).

b) Đối với những trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Trung tâm Hành chính công thông báo cho các phòng, ban chuyên môn giải quyết hồ sơ, yêu cầu đẩy nhanh tiến độ thực hiện. Phòng, ban chuyên môn, đơn vị giải quyết hồ sơ phải có văn bản trình bày rõ lý do, thông báo thời hạn trả kết quả lần sau, kèm Phiếu thừa nhận lỗi. Trung tâm Hành chính công có văn bản gia hạn thời gian giải quyết, trình bày rõ lý do, thông báo thời hạn trả kết quả lần sau kèm Phiếu xin lỗi và chuyển văn bản đến tổ chức, cá nhân.

3.4. Đối với những phòng, ban chuyên môn thường xuyên có ít TTHC, số lượng hồ sơ tiếp nhận, giải quyết không nhiều, Trung tâm Hành chính công có thể phân công người tiếp nhận hồ sơ và chuyển về phòng, ban chuyên môn chịu trách nhiệm giải quyết TTHC đó thẩm định, giải quyết và trả hồ sơ theo đúng quy định.

Trong trường hợp đột xuất có số lượng giao dịch lớn tập trung vào một số lĩnh vực, TTHC, Trung tâm Hành chính công nhanh chóng điều phối, phân công người tiếp nhận hồ sơ theo đúng quy định..

3.5. Thu phí và lệ phí:

Trung tâm Hành chính công kết hợp với Kho bạc Nhà nước, Chi cục Thuế hoặc Ngân hàng bố trí công chức hoặc viên chức thực hiện việc thu phí, lệ phí đối với những công việc được thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật sau đó chuyển số tiền thu được về tài khoản của các phòng, ban chuyên môn theo quy định.

4. Quy định đối với công chức/viên chức của các cơ quan đơn vị, tổ chức được bố trí về thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Hành chính công

4.1. Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do phòng, ban đơn vị quản lý trực tiếp phân công. Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho của tổ chức, cá nhân. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo tổ chức, cá nhân chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần.

4.2. Chấp hành nghiêm chỉnh các quy chế, quy định của Trung tâm Hành chính công và các quy định của pháp luật hiện hành.

4.3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo phòng, ban, đơn vị và lãnh đạo Trung tâm Hành chính công về việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

4.4. Kịp thời nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện phù hợp với quy định hiện hành để báo cáo, đề xuất Lãnh đạo phòng, ban, cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, phối hợp với Trung tâm Hành chính công xem xét, báo cáo UBND quyết định.

4.5. 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.

4.6. Trong giờ làm việc, công chức/viên chức phải mặc đồng phục của Trung tâm Hành chính công (trừ công chức/viên chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục của ngành theo quy định) và đeo thẻ theo quy định (đính kèm mẫu thẻ).

4.7. Công chức/viên chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng và đề bạt theo quy định.

4.8. 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;

5. Quy định đối với tổ chức cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công

5.1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công được công chức/ viên chức hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định;

5.2. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Trung tâm Hành chính công.

5.3. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC

hoặc chưa được công khai theo quy định.

5.4. 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.

5.5. Không được cản trở việc giải quyết TTHC của các công chức/ viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Hành chính công.

5.6. Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức/ viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Hành chính công trong quá trình giải quyết TTHC.

5.7. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của công chức/viên chức trong thực hiện TTHC.

5.8. Khiếu nại, tố cáo công chức/viên chức về việc giải quyết TTHC không đúng quy định.

5.9. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công phải có thái độ và ứng xử nghiêm túc.

5.10. Thực hiện quy định khác của pháp luật có liên quan.

6. Mối quan hệ công tác của các Trung tâm Hành chính công

6.1. Đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố:

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

- Giám đốc Trung tâm Hành chính công báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của UBND cấp huyện để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

6.2. Đối với các cơ quan, đơn vị liên quan

- Trung tâm Hành chính công quan hệ với các cơ quan, đơn vị liên quan theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm Hành chính công nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì Trung tâm Hành chính công phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

- 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 Hành chính công lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC tiếp nhận tại Trung tâm Hành chính công. Giám đốc Trung tâm Hành chính công và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ

tịch UBND cấp huyện về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công.

- Giám đốc Trung tâm Hành chính công 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 Hành chính công theo Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm Hành chính công được UBND cấp huyện phê duyệt. Các cơ quan, đơn vị bố trí công chức/ viên chức phối hợp với Trung tâm Hành chính công cử cán bộ thay thế tiếp nhận hồ sơ trong những trường hợp công chức/viên chức của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm Hành chính công nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

- Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát danh mục các TTHC của mình, trên cơ sở đó báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời bộ danh mục TTHC giải quyết tại Trung tâm Hành chính công theo quy định hiện hành.

V. CƠ CHẾ TÀI CHÍNH VÀ CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA CÁC TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG

1. Cơ chế tài chính: Kinh phí hoạt động của Trung tâm Hành chính công được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp cho Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện (bao gồm cả kinh phí của Trung tâm Hành chính công và kinh phí được trích lại từ việc thu phí, lệ phí) liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật về việc thu, quản lý, sử dụng phí và lệ phí.

2. Cơ sở vật chất:

2.1. Hệ thống cơ sở vật chất đầu tư tại Trung tâm Hành chính công:

- Trụ sở Trung tâm Hành chính công: Được đặt tại vị trí trang trọng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện các giao dịch hành chính.

- Quy mô Trung tâm Hành chính công đảm bảo diện tích tối thiểu phục vụ 24 cán bộ, công chức, viên chức làm việc và phục vụ công dân, tổ chức đến giao dịch.

- Trang thiết bị làm việc: Được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin, TTHC; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, kể cả máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, TTHC, tra cứu kết quả giải quyết TTHC; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch;

2.2. Hệ thống phương tiện, trang thiết bị kỹ thuật phục vụ hoạt động

a) Yêu cầu chung:

- Trang thiết bị điện tử, bảng trình chiếu điện tử và các thiết bị chuyên dụng: Được đầu tư để ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng đồng bộ, thống nhất trong thực hiện giải quyết TTHC; yêu cầu các thiết bị phải được kiểm định

về độ an toàn bảo mật thông tin theo quy định, có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng.

- Hệ thống phần mềm điện tử dùng chung tại Trung tâm Hành chính công và kết nối tất cả các cơ quan, đơn vị với các phân hệ chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động, tính mở cao, tích hợp mã vạch, chữ ký số, có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

b) Trang thiết bị điện tử và phần mềm điện tử bao gồm:

* Trang thiết bị điện tử:

- Hệ thống máy chủ, máy tính cá nhân, hệ thống mạng: trang bị máy tính cấu hình cao cho 100% cán bộ, công chức, viên chức, 100% có mạng LAN, kết nối internet, mạng WAN tới Trung tâm Hành chính công tích hợp dữ liệu của tỉnh.

- Kiốt tra cứu thông tin: Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC tại Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh theo quy định..

- Màn hình hiển thị thông tin: Bao gồm thông tin trình chiếu 3D hướng dẫn về qui trình tiếp nhận, tình hình giải quyết hồ sơ, hồ sơ đúng hạn, quá hạn, thông tin số thứ tự đang giải quyết tại từng quầy và các thông tin khác.

- Hệ thống camera giám sát: Trang thiết bị giúp Bộ phận Giám sát toàn bộ quá trình giải quyết TTHC của các Trung tâm Hành chính công , bảo đảm tính công khai, minh bạch khi giải quyết TTHC.

- Hệ thống xếp hàng tự động: Gồm các trang thiết bị và phần mềm giúp công chức, viên chức, tổ chức, cá nhân tự động hóa trình tự giao dịch với công chức/ viên chức Trung tâm Hành chính công.

* Hệ thống phần mềm điện tử:

- Phần mềm điện tử, đảm bảo các yêu cầu chức năng về: Quản lý toàn bộ hoạt động của Trung tâm Hành chính công; cung cấp công cụ chỉ đạo, điều hành, tác nghiệp, chuyên môn cho cơ quan hành chính nhà nước, cho phép cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan hành chính nhà nước cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết TTHC xuyên suốt, nhất quán nhưng vẫn đảm bảo công khai, minh bạch trên môi trường mạng; cung cấp công cụ, phục vụ công tác tổ chức, quản lý, lưu trữ khoa học, nhất quán, lâu dài hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân; phải cung cấp mở rộng các kênh giao tiếp đơn giản, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân như sử dụng mạng internet, mạng điện thoại, sử dụng hệ thống tin nhắn (SMS) tra cứu thông tin và theo dõi tiến độ giải quyết TTHC, ... cung cấp một nền tảng ứng dụng để từng bước cho phép các cơ quan hành chính nhà nước phối hợp giải quyết TTHC trên môi trường mạng một cách xuyên suốt, nhất quán; đảm bảo khả năng tích hợp và trao đổi dữ liệu với các phần mềm quản lý thông tin chuyên ngành về giải quyết TTHC của tỉnh. Với các chức năng chính:

+ Chức năng tiếp nhận và trả kết quả;

+ Chức năng cập nhật thông tin, tiến trình và kết quả giải quyết hồ sơ;

- + Chức năng tra cứu thông tin hồ sơ, quy trình, biểu mẫu;
 - + Chức năng thống kê, tổng hợp;
 - + Chức năng quản lý thu phí, lệ phí;
 - + Chức năng đánh giá xếp hạng cán bộ;
 - + Chức năng kiểm soát tình hình giải quyết hồ sơ;
 - + Các chức năng khác theo quy định.
- Các phần mềm tin học khác phục vụ điều hành tác nghiệp và các hoạt động của Trung tâm Hành chính công .

Phần thứ ba

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

Quý I/2017: Triển khai thành tập 09 Trung tâm Hành chính công tại các huyện, thị xã, thành phố.

II. KINH PHÍ:

- UBND các huyện, thị xã, thành phố xây dựng dự toán kinh phí thực hiện Đề án trình UBND tỉnh phê duyệt (thông qua Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nội vụ) theo tỷ lệ UBND tỉnh 50%, UBND cấp huyện 50% tổng kinh phí.
- Kinh phí đảm bảo hoạt động thường xuyên của Trung tâm Hành chính công do ngân sách cấp huyện đảm bảo.

III. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CỦA CÁC CƠ QUAN ĐƠN VỊ ĐỊA PHƯƠNG

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh:

- Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm theo dõi, giúp đỡ, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ cho cơ sở.
- Chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Tư pháp rà soát, đề xuất điều chỉnh, bổ sung danh mục TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện phù hợp với quy định của Trung ương, của tỉnh.

2. Sở Nội vụ:

- Tham mưu rà soát trình UBND tỉnh ban hành Quy định giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.
- Phối hợp với Sở Tài chính tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh sửa đổi mức phụ cấp đối với công chức/ viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công Hành chính công cấp huyện; Bộ phận TN&TKQ cấp xã.
- Tổ chức tập huấn hướng dẫn Ủy ban nhân dân cấp huyện triển khai các nội dung đề án phục vụ hoạt động của các Trung tâm Hành chính công sau khi

được phê duyệt.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình triển khai thực hiện Đề án, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

3. Sở Tư pháp: Tổ chức rà soát, thẩm định, tham mưu UBND tỉnh ban hành Bộ thủ tục hành chính dùng chung cấp huyện, xã để thực hiện đồng bộ, thống nhất trước ngày 30/3/2017.

4. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Tham mưu UBND tỉnh quản lý tập trung hệ thống phần mềm điện tử tại Trung tâm Hành chính công.

- Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức và thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin trong cộng đồng doanh nghiệp, công dân.

- Cài đặt, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong tỉnh thống nhất việc kết nối; cung cấp thông tin và các dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến (mức độ 3, 4 theo đúng lộ trình trên địa bàn tỉnh) tạo sự thống nhất trong hoạt động của Trung tâm Hành chính công.

5. Sở Tài chính: Tham mưu UBND tỉnh phê duyệt kinh phí triển khai thực hiện Đề án; trong trước ngày 15/3/2017.

6. Sở Kế hoạch và Đầu tư: Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính xây dựng kế hoạch và bố trí vốn thực hiện các nội dung công việc trong quá trình triển khai thực hiện Đề án.

7. Các cơ quan đơn vị theo ngành dọc trực thuộc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh:

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc tại cấp huyện rà soát, lựa chọn và đưa các TTHC thuộc thẩm quyền vào thực hiện tại Trung tâm Hành chính công; bố trí cán bộ, công chức/viên chức có trình độ chuyên môn đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công để giải quyết các TTHC theo quyết định của UBND tỉnh.

- Phối hợp với Trung tâm Hành chính công giải quyết, xử lý các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện; hướng dẫn việc thu phí và lệ phí theo quy định.

- Cử người tham gia vào Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trước 15/3/2017.

8. Báo Thừa Thiên Huế, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc thực hiện Đề án này; thời gian ngay sau khi Đề án được phê duyệt.

9. UBND các huyện, thị xã, thành phố:

- Căn cứ Đề án để lập dự toán ngân sách thực hiện gửi Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư thẩm định, tổng hợp, trình UBND tỉnh xem xét quyết định. Thời gian gửi dự toán ngân sách trước ngày 15/3/2017;

- Ban hành Quyết định thành lập Trung tâm Hành chính công Hành chính công trước ngày 15/3/2017 (với mẫu kèm theo).

- Bố trí, sắp xếp số người làm việc tại Trung tâm Hành chính công đảm bảo theo yêu cầu của Đề án. Ban hành Quyết định bố trí công chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công trước ngày 15/3/2017 (với mẫu kèm theo).

- Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công trước ngày 15/3/2017 (với mẫu kèm theo).

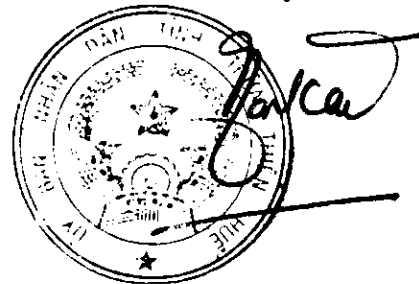
- Phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ công chức/ viên chức của Trung tâm Hành chính công và các cơ quan chuyên môn có liên quan trước ngày 20/3/2017.

- Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của Trung tâm Hành chính công tại địa phương và tổ chức khai trương Trung tâm Hành chính công trước ngày 31/3/2017.

10. Ban Giám sát và Tổ hỗ trợ nghiệp vụ dịch vụ công trực tuyến được thành lập theo Quyết định số 737/QĐ-UBND ngày 13/4/2016 của UBND tỉnh thực hiện chức năng giám sát chung theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Trong quá trình triển khai thực hiện Đề án, nếu có vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Cao

II. TIẾP NHẬN HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Quy trình hướng dẫn, đăng ký thủ tục hành chính

Bước	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Tài liệu/ biểu mẫu	Mô tả
1.	<div>Đăng ký hồ sơ</div>	Công dân, Tổ chức			
2.	<div> <div>Tiếp nhận đăng ký (nếu có)</div> </div>	Bộ phận Hồ sơ - Giám sát	05 phút		
3.	<div> <div> <div>Đổi chiếu tài khoản người sử dụng</div> <div>B7</div> </div> </div>	Bộ phận Hồ sơ - Giám sát	05 phút		Xác nhận với Công dân, Tổ chức về tài khoản sử dụng. Nếu chưa có tài khoản chuyển sang Bước 7 để hỗ trợ tạo tài khoản
4.		Công dân, Tổ chức			Chọn thủ tục hành chính muốn giao dịch, nếu cần hỗ trợ chuyển sang Bước 8

					<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">B8</div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 150px; margin: 10px auto; position: relative;"> <div style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%);"> Lựa chọn TTHC </div> </div> </div>			
5.				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;"> Cập nhật các thông tin: - Tổ chức/Công dân - Thủ tục hành chính - Mã/Thẻ tài khoản </div>	Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát	05 phút	* Số hóa	
6.				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">In Phiếu hồ sơ</div>	Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát	03 phút	BM ____	Phiếu hồ sơ tự động tích hợp các thông tin: - Tài khoản; - Thủ tục hành chính; - Mã hồ sơ; - Số thứ tự trong ngày;
7.				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">Hỗ trợ tạo tài khoản người sử dụng</div>	Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát	05 phút		
8.				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">Hướng dẫn chọn TTHC</div>	Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát	05 phút		

* Trường hợp hồ sơ được chuyển đến theo đường bưu điện thì thực hiện đầy đủ với nhân viên bưu chính

2. Quy trình Tiếp nhận Hồ sơ thủ tục hành chính

Bước	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Tài liệu/ biểu mẫu	Mô tả
1.	Nộp hồ sơ, phiếu hồ sơ	Công dân, Tổ chức			
2.	↓ Tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận TN, TKQ			
3.	↓ Kiểm tra thành phần hồ sơ	Bộ phận TN, TKQ	05 phút		Mô hồ sơ theo phiếu hồ sơ, căn cứ thành phần hồ sơ của TTHC để kiểm tra, đối chiếu với hồ sơ giấy; kiểm tra nội dung cơ bản của hồ sơ. Nếu thành phần hồ sơ không đầy đủ chuyển sang Bước 6
4.	↓ Đề nghị nộp phí, lệ phí (nếu có)	Bộ phận TN, TKQ			

5.	<div>↓ In Phiếu hẹn trả kết quả</div>	Bộ phận TN, TKQ	01 phút	BM__					
6.	<div>In Phiếu đề nghị bổ sung thành phần hồ sơ</div>	Bộ phận TN, TKQ	01 phút						
7.	<div>Bổ sung thành phần hồ sơ</div>	Công đân, Tổ chức							
8.	<div><div>Kiểm tra thành phần hồ sơ</div><div>10</div></div>	Bộ phận TN, TKQ	05 phút				Mở hồ sơ theo phiếu hồ sơ, căn cứ thành phần hồ sơ của TTHC để kiểm tra, đối chiếu với hồ sơ giấy; kiểm tra nội dung cơ bản của hồ sơ. Nếu thành phần hồ sơ không đầy đủ chuyển sang Bước 10		
9.	<div>In Phiếu hẹn trả kết quả</div>	Bộ phận TN, TKQ	01 phút	BM__					
10.	<div><div>8</div><div>↑</div></div>	Bộ phận TN, TKQ	05 phút	BM__ BM__			Tiếp tục thực hiện lại Bước 8 sau khi Công dân, Tổ chức nộp bổ sung hồ sơ.		

		<div>Phiếu đề nghị bổ sung thành phần hồ sơ (lần 2) Thư xin lỗi</div>					
--	--	---	--	--	--	--	--

3. Quy trình Thu nộp phí, lệ phí

Bước	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Tài liệu/ biểu mẫu	Mô tả
1.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Nộp phiếu hồ sơ</div>	Công dân, Tổ chức			
2.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tiếp nhận phiếu hồ sơ</div>	Bộ phận Thu phí	03 phút		Mở hồ sơ theo phiếu hồ sơ và thông báo mức phí, lệ phí
3.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Xác nhận phí, lệ phí thực hiện TTHC; Giới thiệu các dịch vụ liên quan</div>	Bộ phận Thu phí	03 phút		Dịch vụ liên quan: - Chuyển phát kết quả qua bưu điện; - Nhận tin nhắn thông báo trạng thái hồ sơ
4.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Nộp phí, lệ phí</div>	Công dân, Tổ chức			
5.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">In phiếu thu phí, lệ phí</div>	Bộ phận TN, TKQ	03 phút		

II. QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Bổ sung hồ sơ

Bước	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Tài liệu/ biểu mẫu	Mô tả
1.	<div>Yêu cầu bổ sung nội dung</div>	Phòng ban chuyên môn			Nếu yêu cầu bổ sung quá 02 lần phải kèm Thư xin lỗi
2.	<div>Yêu cầu bổ sung nội dung</div>	Cán bộ TN, TKQ	05 phút		Liên lạc Công dân tổ chức để bổ sung hồ sơ
3.	<div>Bổ sung nội dung hồ sơ</div>	Công dân, Tổ chức			
4.	<div>Tiếp nhận hồ sơ</div>	Cán bộ TN, TKQ	05 phút		
5.	<div>In Phiếu hẹn trả kết quả</div>	Cán bộ TN, TKQ	01 phút		Mở hồ sơ, số hóa và chuyển hồ sơ điện tử cho Phòng ban chuyên môn

2. Nộp phí, lệ phí

Bước	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Tài liệu/ biểu mẫu	Mô tả
1.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Yêu cầu nộp phí, lệ phí</div>	Phòng ban chuyên môn			
2.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Yêu cầu nộp phí, lệ phí</div>	Cán bộ TN, TKQ	05 phút		Liên lạc Công dân tổ chức
3.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Biên lai xác nhận nộp phí, lệ phí</div>	Công dân, Tổ chức			
4.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tiếp nhận và số hóa</div>	Cán bộ TN, TKQ	05 phút		Mở hồ sơ, số hóa và chuyển hồ sơ điện tử cho Phòng ban chuyên môn

III. QUY TRÌNH TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Bước	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Tài liệu/ biểu mẫu	Mô tả
1.	Nộp phiếu hẹn trả	Công dân, Tổ chức			
2.	<div> <div>Kiểm tra hồ sơ theo phiếu</div> <div>*</div> </div>	Cán bộ TN, TKQ	05 phút		Mở hồ sơ theo phiếu: - Hồ sơ đã giải quyết nhưng trễ hạn, chuyển sang bước 5 - Hồ sơ chưa giải quyết đúng hạn, chuyển sang bước 6 - Hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, chuyển sang bước 7
3.	<div> <div>Đề nghị nộp phí, lệ phí (nếu có)</div> </div>	Cán bộ TN, TKQ	03 phút		
4.	<div> <div>Trả kết quả giải quyết TTHC, Phiếu đánh giá</div> </div>	Cán bộ TN, TKQ	05 phút	BM_ BM_	

5.	<div> Trà kết quả giải quyết TTHC, Thư xin lỗi, Phiếu đánh giá </div>	Cán bộ TN, TKQ	05 phút	BM_ BM_		
6.	<div> Phiếu gia hạn, Thư xin lỗi, Phiếu đánh giá </div>	Cán bộ TN, TKQ	05 phút	BM_ BM_		
7.	<div> Trà toàn bộ hồ sơ, Phiếu đánh giá </div>	Cán bộ TN, TKQ	05 phút	BM_		

**KHUNG NĂNG LỰC CỦA TỪNG VỊ TRÍ VIỆC LÀM
TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG**

TT	Tên VTVL	Năng lực, kỹ năng	Ghi chú
1	Giám đốc Trung tâm (kiêm nhiệm)	<p>* Năng lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có năng lực lãnh đạo, quản lý việc thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác cải cách thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan. - Có tầm nhìn, tư duy đổi mới về công tác quản lý; công tác CCHC; có khả năng đề xuất và tổ chức thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn huyện/ thị xã/ thành phố - Có tinh thần trách nhiệm cao, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm; luôn chấp hành nghiêm quy định của pháp luật và thận trọng trong thực thi công vụ; có lòng nhiệt tình, tận tâm trong công việc và tinh tế, khéo léo trong ứng xử. - Có năng lực tổ chức, điều hành, tập hợp, đoàn kết cán bộ, công chức, viên chức, người lao động nơi công tác và phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện tốt nhiệm vụ được giao. - Am hiểu lĩnh vực CNTT; sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý của Trung tâm. - Có trình độ từ đại học trở lên. <p>* Kỹ năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý, điều hành. - Kỹ năng giao tiếp, thuyết phục cá nhân, tổ chức. - Kỹ năng phân tích, xử lý tình huống. - Giải quyết các vấn đề phát sinh trong triển khai thực hiện nhiệm vụ. - Kỹ năng sắp xếp thời gian, phân công công việc. 	
2	Phó Giám đốc Trung tâm (chuyên trách)	<p>* Năng lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có năng lực lãnh đạo, quản lý việc thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác cải cách thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan. - Có tầm nhìn, tư duy đổi mới về công tác quản lý; công tác CCHC; có khả năng đề xuất và tổ chức thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn huyện/ thị xã/ thành phố - Có tinh thần trách nhiệm cao, dám nghĩ, dám làm, dám 	

		<p>chịu trách nhiệm; luôn chấp hành nghiêm quy định của pháp luật và thận trọng trong thực thi công vụ; có lòng nhiệt tình, tận tâm trong công việc và tinh tế, khéo léo trong ứng xử.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có năng lực tổ chức, điều hành, tập hợp, đoàn kết cán bộ, công chức, viên chức, người lao động nơi công tác và phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện tốt nhiệm vụ được giao. - Am hiểu lĩnh vực CNTT; sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý của Trung tâm. - Có trình độ từ đại học trở lên. <p>* Kỹ năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kỹ năng lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý, điều hành. - Kỹ năng giao tiếp, thuyết phục cá nhân, tổ chức. - Giải quyết các vấn đề phát sinh trong triển khai thực hiện nhiệm vụ. - Kỹ năng sắp xếp thời gian, phân công công việc. 	
3	Văn thư – số hóa hồ sơ (chuyên trách)	<p>* Năng lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiểu biết về các nghiệp vụ của công tác văn thư; thực hiện đúng các quy định về tiếp nhận, bàn giao trong việc chuyển giao, tiếp nhận văn bản, tài liệu. - Nắm vững quy chế của Văn phòng có liên quan đến công tác văn thư và công tác lưu trữ. - Sử dụng thành thạo các phương tiện, kỹ thuật phục vụ in, sao tài liệu và các thiết bị văn phòng. - Am hiểu lĩnh vực CNTT; sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý của Trung tâm. - Giải quyết công việc nhanh chóng, kịp thời. - Có trình độ chuyên môn nghiệp vụ từ trung cấp trở lên các chuyên ngành hành chính, văn thư, lưu trữ, quản trị văn phòng hoặc các chuyên ngành khác nhưng phải có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ văn thư, lưu trữ. <p>* Kỹ năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giao tiếp tốt. - Quản lý thời gian, quản lý hồ sơ. - Tổng hợp, xây dựng báo cáo về công tác lưu trữ của Trung tâm theo định kỳ hoặc đột xuất theo quy định. 	
4	Thủ quỹ, thu phí, lệ phí, quản lý tài sản, cơ sở vật chất (chuyên trách)	<p>* Năng lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiểu biết công việc đang làm, kỹ năng lập sổ theo dõi thu, chi tiền mặt. - Quản lý tốt việc mua sắm tài sản và tình hình sử dụng tài sản. - Giải quyết công việc nhanh, kịp thời, chủ động, linh hoạt trong công việc. - Am hiểu lĩnh vực CNTT; sử dụng thành thạo các phần 	

		<p>mềm quản lý của Trung tâm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có trình độ chuyên môn nghiệp vụ từ đại học trở lên. <p>*Kỹ năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thái độ giao tiếp lịch sự, hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và cẩn thận. - Tổng hợp; giao tiếp tốt. 	
5	Kế toán (kiêm nhiệm)	<p>*Năng lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nắm vững chuyên môn, các quy định về quản lý tài chính, kế toán. - Tạo mối quan hệ với các đơn vị liên quan. - Giải quyết công việc nhanh, chính xác, kịp thời. - Am hiểu lĩnh vực CNTT; sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý của Trung tâm. - Có trình độ chuyên môn nghiệp vụ từ đại học trở lên ngành tài chính, kế toán. <p>*Kỹ năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soạn thảo văn bản; thành thạo các phần mềm kế toán. - Giao tiếp tốt. 	
6	Công nghệ thông tin (kiêm nhiệm)	<p>*Năng lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiểu biết tốt lĩnh vực CNTT; xử lý nhanh các vấn đề liên quan đến CNTT, các phần mềm quản lý. - Giải quyết công việc nhanh, kịp thời. - Có trình độ chuyên môn nghiệp vụ từ đại học trở lên ngành công nghệ thông tin. <p>*Kỹ năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kỹ năng soạn thảo văn bản, thành thạo vi tính. - Kỹ năng giao tiếp tốt. 	
7	Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ (chuyên trách)	<p>* Năng lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiểu biết công việc, các quy định về thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. - Giải quyết công việc nhanh, xác định thời gian giao trả hồ sơ của từng cá nhân, tổ chức. - Am hiểu lĩnh vực CNTT; sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý của Trung tâm. - Có trình độ chuyên môn nghiệp vụ từ đại học trở lên, có 5 năm công tác trong lĩnh vực chuyên ngành. <p>* Kỹ năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phối hợp tốt với các phòng, ban chuyên môn. - Kỹ năng giao tiếp tốt; kỹ năng soạn thảo văn bản. 	
8	Giám sát - tổng hợp (chuyên trách)	<p>* Năng lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Am hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước để vận dụng vào hoạt động kiểm tra, giám sát, giải quyết khiếu nại của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính. 	

		<ul style="list-style-type: none"> - Nắm được quy trình nghiệp vụ kiểm tra, giám sát, giải quyết khiếu nại; có khả năng thực hiện nhiệm vụ được giao. - Có khả năng phân tích, tổng hợp, đánh giá tình hình hoạt động liên quan đến công tác hành chính tổng hợp; có khả năng tham mưu tổng hợp và phục vụ. - Giải quyết công việc nhanh, chính xác, kịp thời. - Phối hợp tốt với các tổ chức, cá nhân liên quan. - Am hiểu lĩnh vực CNTT; sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý của Trung tâm. - Có trình độ chuyên môn nghiệp vụ từ đại học trở lên chuyên ngành luật hoặc các ngành về hành chính học. <p>* Kỹ năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soạn thảo văn bản, viết báo cáo. - Quản lý thời gian, quản lý hồ sơ. - Thu thập và xử lý thông tin. - Làm việc nhóm. - Phân tích và tổng hợp báo cáo. - Soạn thảo tốt các văn bản - Giao tiếp tốt. 	
--	--	---	--

MẪU
QUYẾT ĐỊNH THÀNH LẬP
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN/THỊ XÃ/THÀNH PHỐ....**

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

Số: /QĐ-UBND

....., ngày tháng năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập Trung tâm Hành chính công huyện/thị xã/thành phố

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN/THỊ XÃ/THÀNH PHỐ

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

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 2374/QĐ-UBND ngày 08 tháng 10 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 02/NQ-TU ngày 20 tháng 7 năm 2016 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Quyết định số .../QĐ-UBND ngày ... tháng 01 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công;

Xét đề nghị của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân và Phòng Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Trung tâm Hành chính công huyện/ thị xã/thành phố thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố.

1. Trung tâm Hành chính công chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện/thị xã/thành phố và quản lý về tổ chức, nhân sự, hành

chính của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện/thị xã/thành phố.

2. Trung tâm Hành chính công có con dấu, tài khoản riêng để hoạt động. Trụ sở đặt tại

Điều 2. Nhiệm vụ:

1. Tổ chức việc tiếp nhận, giao trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân:

Tổ chức niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các thủ tục hành chính.

Bố trí công chức, viên chức: Số hoá các hồ sơ của các cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính và được lưu giữ sử dụng chung; hướng dẫn, tiếp nhận, giao trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân huyện/thị xã/ thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố, các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố và Chi cục thuế, Bảo hiểm xã hội huyện/ thị xã/ thành phố,...

Điều hòa, phối hợp hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, trao trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các công chức/ viên chức được điều động làm việc tại Trung tâm Hành chính công.

2. Giải thích, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc nộp và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng trình tự, thủ tục theo quy định. Tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền tại Trung tâm Hành chính công.

3. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, giao trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

Theo dõi, đôn đốc công chức/ viên chức các cơ quan, đơn vị liên quan đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công trong tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính.

Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, cá nhân trong việc giải quyết các thủ tục hành chính theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính đã được nhận và chuyển tại Trung tâm Hành chính công.

4. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả, giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân huyện/thị xã/ thành phố.

Thực hiện công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức/ viên

chức được bố trí về làm nhiệm vụ tại Trung tâm Hành chính công.

5. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức/ viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công.

6. Phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện/thị xã/ thành phố tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện/thị xã/ thành phố trong việc:

Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức/ viên chức tại Trung tâm Hành chính công theo quy định.

Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; cung cấp dịch vụ hỗ trợ để hướng dẫn, giải đáp vướng mắc của tổ chức, cá nhân về các thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công;

Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị chuyên môn liên quan để tổng hợp, báo cáo đề xuất với Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công.

Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm.

7. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm Hành chính công theo quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Thực hiện một số nhiệm vụ khác khi được giao.

Điều 3. Cơ cấu tổ chức và biên chế:

1. Lãnh đạo Trung tâm Hành chính công có: Giám đốc do Phó Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố phụ trách kiêm nhiệm và 01 Phó Giám đốc chuyên trách.

2. Các Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ: Bộ phận Hành chính – Quản trị, Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát:

- Công chức/ viên chức làm việc tại Bộ phận Hành chính – Quản trị và Bộ phận Giám sát - Tổng hợp là công chức/ viên chức của Trung tâm Hành chính công.

- Công chức/ viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả gồm công chức/ viên chức của các phòng, ban trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố và một số cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn huyện/ thị xã/ thành phố được bố trí đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công theo quyết định của Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố.

3. Biên chế công chức/ viên chức của Trung tâm Hành chính công thuộc biên chế của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố, trước mắt tạm giao... công chức và... viên chức chuyên môn, nghiệp vụ.

Điều 4. Cơ chế tài chính và cơ sở vật chất:

1. Kinh phí hoạt động của Trung tâm Hành chính được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp và một phần kinh phí được trích lại từ việc thu phí, lệ phí liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật về việc thu, quản lý, sử dụng phí và lệ phí.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố có trách nhiệm đảm bảo kinh phí, cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của Trung tâm Hành chính công.

Điều 5. Giám đốc Trung tâm Hành chính công huyện/ thị xã/ thành phố xây dựng Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố phê duyệt để thực hiện.

Điều 6. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 7. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố, Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố, Chi cục Thuế, Bảo hiểm Xã hội huyện/ thị xã/ thành phố, ... Giám đốc Trung tâm Hành chính công và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 7;
- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Thường vụ huyện/ thị/ thành ủy;
- TT HĐND huyện/ thị xã/ thành phố;
- CT và các PCT UBND huyện/ thị xã/ thành phố;
- Các PCVP và các CV;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

MẪU
QUY CHẾ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG
CỦA TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN/THỊ XÃ/THÀNH PHỐ**

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

Số: /QĐ-UBND

....., ngày tháng năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN/THỊ XÃ/THÀNH PHỐ

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

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc Phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công huyện;

Căn cứ Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2017 của Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố về việc thành lập Trung tâm Hành chính công;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Hành chính công,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công huyện/ thị xã/ thành phố.

Điều 2. Giao Giám đốc Trung tâm Hành chính công hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện/thị

xã/thành phố, Giám đốc Trung tâm Hành chính công, thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Thường vụ huyện/ thị/ thành ủy;
- TT HĐND huyện/ thị xã/ thành phố;
- CT và các PCT UBND huyện/ thị xã/ thành phố;
- Các CV;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm hành chính công huyện/ thị xã/ thành phố....

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2017 của UBND huyện/thị xã/thành phố.....)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Trung tâm Hành chính công huyện/ thị xã/ thành phố các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết các TTHC tại Trung tâm Hành chính công huyện/ thị xã/ thành phố (sau đây gọi tắt là Trung tâm);

2. Đối tượng áp dụng, gồm: Các tổ chức, cá nhân và các cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết các TTHC (sau đây gọi chung là cơ quan chức năng) thực hiện tại Trung tâm.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

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

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

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

4. *Hồ sơ hợp lệ* là hồ sơ đúng số lượng và có đủ các loại giấy tờ theo quy định của pháp luật.

5. *Hồ sơ chưa hợp lệ* là hồ sơ chưa đủ số lượng hoặc chưa có đủ các loại giấy tờ theo quy định.

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

7. *Ngày làm việc*: Ngày làm việc là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến sáng thứ Bảy trừ những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện và các cơ quan Công an huyện, Chi cục Thuế, Bảo hiểm Xã hội cấp huyện đặt tại địa phương, bố trí công chức đến thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị để giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

2. Toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, Trung tâm và các cơ quan chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC trong danh mục TTHC đã quy định thực hiện tại Trung tâm chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Trung tâm để được giải quyết các TTHC; các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ TTHC tại cơ quan mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

3. Công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cấp tài khoản (account) để truy cập Phần mềm điện tử, có trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình và hướng dẫn sử dụng của phần mềm, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới việc phần mềm điện tử ngưng hoạt động, người có trách nhiệm cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp văn bản...) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ công chức, viên chức 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.

5. Công chức, viên chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng và đề bạt theo quy định.

Điều 4. Chế độ làm việc

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

2. Các công chức được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. 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 3 Điều 5; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và lãnh đạo cơ quan chuyên môn để cử người khác thay.

4. Trong giờ làm việc hành chính các công chức, viên chức và nhân viên thuộc Trung tâm phải mặc đồng phục (trừ công chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục của ngành theo quy định), đeo thẻ công chức, viên chức để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở, không được gây phiền hà, sách nhiễu.

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

Điều 5. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc, từ thứ Hai đến sáng thứ Bảy hằng tuần.

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

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

Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Thời gian giao dịch đối với tổ chức, cá nhân: Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ; Buổi chiều từ 14 giờ đến 16 giờ 30 phút.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ QUYỀN HẠN

Điều 6. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm: Giám đốc và 01 Phó Giám đốc.

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành hoạt động chung của Trung tâm, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện/ thị xã/ thành phố, Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

b) Phó Giám đốc Trung tâm giúp Giám đốc Trung tâm phụ trách một hoặc một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm về các nhiệm vụ công tác được giao.

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

a) Bộ phận Hành chính – Tổng hợp;

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

c) Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát.

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

3. Nhân sự các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ:

a) Bộ phận Hành chính - Tổng hợp: Bao gồm các công chức, viên chức thuộc biên chế của Văn phòng HĐND và UBND huyện/ thị xã/ thành phố, do Trung tâm trực tiếp quản lý và phân công nhiệm vụ.

b) Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Công chức, viên chức thuộc các phòng, ban trực thuộc UBND huyện/thị xã/ thành phố và một số cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn huyện/thị xã/ thành phố được bố trí đến làm việc tại Trung tâm.

c) Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát: các công chức, viên chức thuộc biên chế của Văn phòng HĐND và UBND huyện/ thị xã/ thành phố, do Trung tâm trực tiếp quản lý và phân công nhiệm vụ.

Điều 7. Nhiệm vụ của Trung tâm

1. Tổ chức việc tiếp nhận, giao trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân:

Tổ chức niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các TTHC.

Bố trí công chức, viên chức: Số hoá các hồ sơ của các cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC và được lưu giữ sử dụng chung; hướng dẫn, tiếp nhận, giao trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện/thị xã/ thành phố, Chủ tịch UBND huyện/ thị xã/ thành phố, các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện/ thị xã/ thành phố và Chi cục thuế, Bảo hiểm xã hội huyện/ thị xã/ thành phố,...

Điều hòa, phối hợp hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, trao trả kết quả giải quyết TTHC của các công chức, viên chức được điều động làm việc tại Trung tâm.

2. Giải thích, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc nộp và nhận kết quả giải quyết TTHC đúng trình tự, thủ tục theo quy định. Tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền tại Trung tâm.

3. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, giao trả kết quả giải quyết TTHC:

Theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị liên quan đến làm việc tại Trung tâm trong tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả giải quyết các TTHC.

Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, cá nhân trong việc giải quyết các TTHC theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trong giải quyết TTHC

đã được nhận và chuyển tại Trung tâm.

4. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả, giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia tiếp nhận, giải quyết TTHC; báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND huyện/thị xã/ thành phố.

Thực hiện công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức được bố trí về làm nhiệm vụ tại Trung tâm.

5. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

6. Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện/ thị xã/ thành phố tham mưu giúp Chủ tịch UBND huyện/ thị xã/ thành phố trong việc:

Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức tại Trung tâm theo quy định.

Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; cung cấp dịch vụ hỗ trợ để hướng dẫn, giải đáp vướng mắc của tổ chức, cá nhân về các TTHC tại Trung tâm;

Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị chuyên môn liên quan để tổng hợp, báo cáo đề xuất với UBND tỉnh việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm.

7. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo 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 giải quyết TTHC tại Trung tâm. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Thực hiện một số nhiệm vụ khác khi được giao.

Điều 8. Quyền hạn của Trung tâm

1. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định.

2. Được đề nghị các cơ quan chức năng và các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để phục vụ cho công tác giải quyết thủ tục, hồ

sơ; được yêu cầu các cơ quan chức năng báo cáo thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết các TTHC cho các tổ chức, cá nhân.

3. Lãnh đạo, công chức, viên chức có liên quan của Trung tâm được tham dự các phiên họp định kỳ, đột xuất của UBND huyện/ thị xã/ thành phố và các cuộc họp của lãnh đạo UBND huyện/ thị xã/ thành phố bàn về các chủ trương, cơ chế chính sách đầu tư và các dự án đầu tư của huyện/ thị xã/ thành phố, cải cách TTHC và theo chỉ đạo của UBND huyện/ thị xã/ thành phố; tham dự các cuộc họp của các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện/ thị xã/ thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết TTHC để kịp thời nắm bắt thông tin, phục vụ công tác.

4. Đề xuất trang bị cơ sở vật chất cần thiết, nhằm đáp ứng và nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

5. Được hưởng đầy đủ các chế độ, chính sách theo quy định hiện hành.

6. Kiểm tra, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua phần mềm hành chính công. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết TTHC chậm so với quy định.

7. Đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, trả kết quả; tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc của công chức tại Trung tâm; được đề nghị UBND huyện/ thị xã/ thành phố khen thưởng các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt việc giải quyết các TTHC tại Trung tâm; đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

8. Báo cáo, đề xuất UBND huyện/ thị xã/ thành phố quyết định điều động công chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao sau khi thống nhất với cơ quan, đơn vị sử dụng công chức.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc và các Bộ phận thuộc Trung tâm.

1. Giám đốc Trung tâm:

a) Chỉ đạo toàn diện các hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện/ thị xã/ thành phố về hoạt động Trung tâm.

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

c) Ký các loại văn bản liên quan hoạt động của Trung tâm theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản. Ký duyệt chứng từ chuyển trả tiền thu

phí, lệ phí cho các cơ quan chức năng chủ trì giải quyết TTHC theo quy định hiện hành của Nhà nước.

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

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

e) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với UBND huyện/ thị xã/ thành phố, Chủ tịch UBND huyện/ thị xã/ thành phố những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và các công việc tại Trung tâm, đề xuất biện pháp giải quyết.

g) Đề xuất với UBND cấp huyện, Văn phòng HĐND và UBND huyện/ thị xã/ thành phố các biện pháp đẩy mạnh cải cách TTHC để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

h) Chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện/ thị xã/ thành phố về quản lý tài sản, cán bộ, nhân viên và thực hiện các chế độ sinh hoạt, công tác hành chính khác tại Trung tâm.

2. Phó Giám đốc Trung tâm:

a) Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

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

c) Được ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm đi vắng và được thông báo trên phần mềm điện tử.

3. Bộ phận Hành chính – Tổng hợp: Đối với công chức của Trung tâm được bố trí thực hiện các công việc hành chính – tổng hợp:

a) Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do Giám đốc Trung tâm phân công. Thực hiện nhiệm vụ lễ tân hướng dẫn, số hoá hồ sơ, quản lý hành chính, quản trị mạng, quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ các cơ quan chức năng, tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm.

b) Chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo Trung tâm, lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện về thực hiện nhiệm vụ được giao.

d) Trong quá trình giải quyết công việc được giao, nếu có gì phát sinh, kịp thời báo cáo lãnh đạo Trung tâm và Văn phòng HĐND và UBND huyện giải quyết các công việc được giao để báo cáo UBND huyện giải quyết theo quy định.

đ) 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.

4. Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Đối với công chức của các cơ quan, đơn vị được bố trí về thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm:

a) Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công. Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo tổ chức, cá nhân chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần.

b) Chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị và lãnh đạo Trung tâm về việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

d) Kịp thời nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện TTHC phù hợp với quy định hiện hành để báo cáo, đề xuất lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, phối hợp với Trung tâm xem xét, báo cáo UBND huyện quyết định theo quy định.

đ) 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.

5. Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát:

a) Thực hiện nhiệm vụ giám sát các công việc hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân. Thực hiện việc tiếp nhận ý kiến khiếu nại, tố cáo và thực hiện đúng theo thẩm quyền để giải quyết các vấn đề do tổ chức, cá nhân có khiếu nại, tố cáo, phối hợp với Trung tâm để kịp thời xử lý các vấn đề khiếu nại, tố cáo.

Thực hiện công tác thông tin, báo cáo tổng hợp theo quy định.

b) Chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị và lãnh đạo Trung tâm về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo đối của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

d) Kịp thời nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy định, báo cáo, đề xuất lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, phối hợp với Trung tâm xem xét, báo cáo UBND huyện quyết định theo quy định.

đ) 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.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 10. Các TTHC thực hiện tại Trung tâm

Bao gồm 100% TTHC của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và của các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; các TTHC cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương đã được UBND tỉnh, UBND huyện phê duyệt Danh mục các TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm.

Điều 11. Quy định đối với tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC tại Trung tâm được công chức hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu hẹn trả kết quả theo quy định.

2. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

3. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC hoặc chưa được công khai theo quy định.

4. 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; khi nhận kết quả TTHC phải mang theo giấy hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân (Giấy chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu,...) hoặc có giấy ủy quyền của người có tư cách pháp nhân (hoặc người đại diện theo pháp luật) đối với trường hợp không trực tiếp đi nhận, cử người đi nhận thay kết quả.

5. Không được cản trở việc giải quyết TTHC của các công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

6. Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm trong quá trình giải quyết TTHC;

7. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của công chức trong thực hiện TTHC;

8. Khiếu nại, tố cáo công chức về việc giải quyết TTHC không đúng quy định;

9. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm phải có thái độ và ứng xử nghiêm túc;

10. Thực hiện quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 12. Quy định trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Các cơ quan, đơn vị có liên quan phải xây dựng quy trình giải quyết các TTHC chi tiết, rõ ràng thời gian giải quyết, các bước thực hiện đảm bảo thời gian giải quyết phải rút ngắn tối đa so với quy định hiện hành của Nhà nước. Các quy trình giải quyết hồ sơ phải được niêm yết công khai tại Trung tâm để các tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan biết, thực hiện theo quy định.

2. Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến trình giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một (01) lần vào cuối buổi sáng và một (01) lần vào cuối buổi chiều trên phần mềm điện tử để tổ chức thực hiện việc giải quyết TTHC theo quy định.

3. Phân công công chức, viên chức thường trực hằng ngày trực tiếp nhận văn bản giấy và thông báo cho Trung tâm để liên hệ giao nhận văn bản; trường hợp vắng, phải phân công người khác thay và phải thông báo cho Trung tâm vào đầu giờ của ngày làm việc.

4. Chuyển công văn, tài liệu, hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC về Trung tâm theo phương thức chuyển trực tiếp.

Điều 13. Quy định về xử lý hồ sơ tại Trung tâm

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC thuộc Bộ TTHC đã được UBND tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm thì trực tiếp đến liên hệ, nộp hồ sơ tại Trung tâm hoặc gửi qua đường bưu điện (thời hạn nhận được xác định theo dấu ngày đến của bưu điện).

b) Trung tâm có trách nhiệm số hoá các hồ sơ của các cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC và được lưu giữ sử dụng chung (đối với hồ sơ của các tổ chức phải tự số hóa).

c) Công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần bằng văn bản để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh (hoặc gửi văn bản hướng dẫn việc bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện).

- Trường hợp hồ sơ hợp lệ thì viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hoặc gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện) và cập nhật vào phần mềm điện tử.

2. Giải quyết hồ sơ

a) Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay (hồ sơ giải quyết trong ngày), không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức, viên chức thẩm định, trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

b) Đối với hồ sơ quy định có thời gian giải quyết (hồ sơ giải quyết nhiều ngày): Công chức, viên chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

c) Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh hoặc Bộ, ngành Trung ương: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện quy trình theo quy định hiện hành về giải quyết TTHC; tiếp nhận lại hồ sơ khi có kết quả.

d) Đối với một số lĩnh vực đảm bảo các điều kiện giải quyết trên môi trường mạng (kể cả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến): hồ sơ được thực hiện giải quyết hoàn toàn trên phần mềm điện tử của Trung tâm.

3. Chuyển trả kết quả cho tổ chức, cá nhân

a) Kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm được cập nhật vào phần mềm điện tử và trả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện).

b) Đối với những trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Trung tâm thông báo cho cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ, yêu cầu đẩy nhanh tiến độ thực hiện. Cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và trình bày rõ lý do, thông báo thời hạn trả kết quả lần sau. Trung tâm có văn bản gia hạn thời gian giải quyết, kèm theo văn bản xin lỗi chuyển văn bản đến tổ chức, cá nhân.

4. Đối với những phòng, ban chuyên môn có TTHC với số lượng, tần suất giải quyết thấp: Trung tâm phân công người tiếp nhận hồ sơ và chuyển về phòng, ban chuyên môn chịu trách nhiệm giải quyết TTHC đó thẩm định, giải quyết và trả hồ sơ theo đúng quy định.

5. Thu phí và lệ phí:

Trung tâm bố trí công chức, viên chức thu phí, lệ phí tại Trung tâm; việc chuyển trả phí, lệ phí cho các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC thực hiện theo định kỳ; Trung tâm được hưởng một phần kinh phí trích lại từ việc thu phí, lệ phí liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật về thu, quản lý, sử dụng phí và lệ phí.

Điều 14. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hằng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm tổng kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo UBND huyện/ thị xã/ thành phố, Chủ tịch UBND huyện/ thị xã/ thành phố, Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện/

thị xã/ thành phố và thông báo về cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Trung tâm.

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

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.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi trực tiếp hoặc bằng văn bản với Trung tâm về lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC đã tiếp nhận tại Trung tâm do Trung tâm chuyển đến; phải chủ động giải quyết các vấn đề về quy trình thực hiện, thời gian và phương thức vận chuyển hồ sơ, tài liệu trong toàn bộ quá trình xử lý.

2. Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các TTHC của mình, trên cơ sở đó báo cáo UBND huyện xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

3. Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện/ thị xã/ thành phố thì các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy chế làm việc của UBND huyện/ thị xã/ thành phố.

Điều 16. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND cấp huyện. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND cấp huyện để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện/ thị xã/ thành phố về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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.

3. Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm được UBND huyện/ thị xã/ thành phố phê duyệt. Các cơ quan, đơn vị bố trí công chức phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công chức của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ

ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Khen thưởng, kỷ luật

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

2. Kỷ luật: Công chức được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công 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 về thi đua, khen thưởng.

Điều 18. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng HĐND và UBND huyện/ thị xã/ thành phố, các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện/ thị xã/ thành phố, tổ chức, cá nhân và Trung tâm có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND huyện/ thị xã/ thành phố qua Trung tâm để tổng hợp, báo cáo UBND huyện/ thị xã/ thành phố xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN/ THỊ XÃ/ THÀNH PHỐ

MẪU
QUYẾT ĐỊNH BỐ TRÍ CÔNG CHỨC LÀM VIỆC TẠI
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN/THỊ XÃ/THÀNH PHỐ**

Số: _____ /QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thừa Thiên Huế, ngày tháng năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Bố trí công chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN/THỊ XÃ/THÀNH PHỐ

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

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số _____ /QĐ-UBND ngày tháng năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc Phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công cấp huyện;

Căn cứ Quyết định số _____ /QĐ-UBND ngày tháng năm 2017 của Ủy ban nhân dân huyện/ thị xã/ thành phố về việc thành lập Trung tâm Hành chính công;

Xét đề nghị của Phòng Nội vụ huyện/ thị xã/ thành phố,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt danh sách công chức, viên chức thuộc các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện/ thị xã/ thành phố và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương bố trí đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện/ thị xã/ thành phố (có danh sách kèm theo).

Điều 2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện/ thị xã/ thành phố, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương (Trung tâm Hành chính công cấp huyện/ thị xã/ thành phố) được hưởng các chế độ theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện/thị

xã/thành phố, Giám đốc Trung tâm Hành chính công, thủ trưởng các phòng, ban cơ quan đơn vị và các ông (bà) có tên tại điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Thường vụ huyện/ thị/ thành ủy;
- TT HĐND huyện/ thị xã/ thành phố;
- CT và các PCT UBND huyện/ thị xã/ thành phố;
- Các CV;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

**DANH SÁCH CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC ĐƯỢC BỎ TRÍ ĐẾN LÀM VIỆC TẠI
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG HUYỆN/ THỊ XÃ/THÀNH PHỐ**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2017 của UBND huyện/thị xã/thành phố)*

TT	Họ và Tên	Cơ quan, đơn vị	Chức vụ	Ghi chú
1		Văn phòng HĐND và UBND Dân tộc Y tế		
2		Tư pháp		
3		Giáo dục và Đào tạo		
4		Văn hóa – Thông tin		
5		Lao động-Thương binh và Xã hội		
6		Nội vụ		
7		Kinh tế - Hạ tầng; Đô thị		
8		Tài nguyên - Môi trường		
9		Tài chính - Kế hoạch		
10		Kinh tế; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn		
11		Thanh tra		
12		Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai		
13		Chi cục Thuế		
14		Bảo hiểm Xã hội		
	Công an		



