

Số: 420/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 02 tháng 3 năm 2017

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ T.T.HUẾ	
ĐẾN	Số: 307
	Ngày: 06/3
	Chuyên: Trung tâm Hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Đề án thành lập

Trung tâm Hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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 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 tỉnh Thừa Thiên Huế.

Điều 2. Phân công trách nhiệm:

1. Giao Sở Nội vụ hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn và các đơn vị có liên quan trong việc tổ chức, triển khai thực hiện Đề án.

2. Giao Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh căn cứ vào Đề án được phê duyệt khẩn trương triển khai thực hiện các nội dung, quy trình, kế hoạch, đẩy nhanh tiến độ xây dựng trụ sở Trung tâm Hành chính công tỉnh; đồng thời, hoàn thiện, đưa vào vận hành các hệ thống trang thiết bị, công nghệ thông tin hiện đại, đáp ứng nhu cầu cần thiết cho hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh theo danh mục được duyệt.

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

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn 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;
- Ban Thường vụ Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP và các CV;
- Lưu: VT, NV. ✓

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Cao

ĐỀ ÁN

Thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế

(Ban hành kèm theo Quyết định số 420/QĐ-UBND

ngày 02 tháng 3 năm 2017 của Ủy ban nhân dân 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 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 các các sở, ban, ngành cấp tỉnh 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 của Thủ tướng Chính phủ, ngày 19/12/2013, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 51/2013/QĐ-UBND về việc ban hành quy định hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh. Các cơ quan, đơn vị 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 các sở, ban, ngành cấp tỉnh đã được duy trì hoạt động, đảm bảo việc giải quyết TTHC nhanh gọn, hiệu quả.

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 các sở, ban, ngành cấp tỉnh trong 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, một cửa liên thông ở một số cơ quan, đơn vị chưa được đầy đủ; chưa quyết liệt. Nhiều sở, ban, ngành bố trí công chức có năng lực hạn chế ở Bộ phận TN&TKQ.

- Mô hình hoạt động theo cơ chế một cửa chưa thống nhất, mối quan hệ giữa Bộ phận TN&TKQ với các phòng, ban chuyên môn của nội bộ sở, ban, ngành 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.

- Việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận TN&TKQ chưa thường xuyên, còn mang tính chủ quan, chưa được giám sát độc lập. Một bộ phận công 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.

- 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, nhất là giữa cơ quan hành chính nhà nước với các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn;

- 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 (1.186/1.375 đạt tỷ lệ 86,3%), vẫn còn tình trạng tiếp nhận hồ sơ ở các phòng chuyên môn.

- Cơ sở vật chất còn hạn chế, 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.

- Tính chuyên nghiệp chưa cao của Bộ phận TN&TKQ ở một số sở, ban, ngành, nhất là đối với một số đơn vị có số lượng hồ sơ ít, làm hạn chế đến hiệu quả của công tác CCHC trên địa bàn toàn tỉnh.

III. SỰ CẦN THIẾT THÀNH LẬP TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

Trung tâm Hành chính công được thành lập có ý nghĩa tạo sự thống nhất và quyết tâm cao của các cấp chính quyền địa phương trong cải cách TTHC và giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân để nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ hành chính công.

Việc hình thành Trung tâm Hành chính công là điều kiện thuận lợi tăng cường sự giám sát của nhân dân đối với hoạt động của sở, ban, ngành và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường minh bạch của các cơ quan, đơn vị; giảm phiền hà, chi phí, thời gian, công sức của người dân và các tổ chức. Từ đó, giúp các sở, ban, ngành điều chỉnh hoạt động, cải tiến cách thức làm việc, quy trình giải quyết công việc để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ người dân và tổ chức.

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 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 sở, ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương 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);

- Kiểm soát chặt chẽ, khách quan chế độ công vụ của công chức, viên chức nhằm nâng cao chất lượng công việc, kỷ luật kỷ cương hành chính; rèn luyện thái độ, tác phong lịch sự, tận tình trong giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức với tổ chức, cá nhân. Nâng cao chất lượng, hiệu quả thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

- Giảm chi phí, thực hiện tiết kiệm, tạo sự đồng bộ trong mua sắm, sử dụng trang thiết bị dùng chung phục vụ cho việc số hóa hồ sơ, kiểm tra, giám sát hồ sơ trên môi trường mạng.

- Giảm phiền hà, đi lại của tổ chức, cá nhân cũng như tăng cường được sự giám sát của tổ chức, cá nhân đối với các cơ quan nhà nước.

Trên cơ sở thực tiễn hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã và qua nghiên cứu mô hình thực tế tại một số tỉnh, thành phố, việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh là hết sức cần thiết, đáp ứng yêu cầu CCHC, phục vụ nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh trong tình hình mới.

Phần thứ hai

TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA 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; áp dụng công nghệ thông tin vào quy 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.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công gắn liền với hiện đại hóa phương thức làm việc, đồng bộ việc áp dụng dịch vụ công trực tuyến; lấy người dân, tổ chức, doanh nghiệp làm trung tâm; tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC của các cơ quan nhà nước, đảm bảo các thủ tục hành chính sẽ được giải quyết nhanh, công khai, minh bạch.

- Trung tâm Hành chính công là nơi duy nhất tiếp nhận và phối hợp giải quyết TTHC theo thẩm quyền của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND, Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương 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 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, tiến độ giải quyết TTHC.

- Xây dựng hồ sơ điện tử cho công dân, tổ chức khi đến giao dịch TTHC, thúc đẩy việc giảm thiểu hồ sơ cần nộp khi giải quyết TTHC, thực hiện nguyên tắc công dân, tổ chức chỉ nộp hồ sơ 01 lần đối với những loại giấy tờ còn giá trị pháp lý trên phạm vi toàn tỉnh.

2. Tên gọi

Tên gọi: **TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH THỪA THIÊN HUẾ.**

Trung tâm Hành chính công tỉnh là tổ chức hành chính đặc thù trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, được thành lập để giúp các sở, ban, ngành cấp tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương tổ chức hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả, giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương.

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

1. Chức năng

Trung tâm Hành chính công tỉnh do UBND tỉnh thành lập, là tổ chức hành chính đặc thù trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh; là đầu mối hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân; là cơ quan tham mưu, giúp UBND tỉnh kiểm tra, theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết TTHC, đề xuất các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng phần mềm điện tử trong giải quyết TTHC, xây dựng hồ sơ, giấy tờ điện tử của công dân và tổ chức.

Trung tâm Hành chính công tỉnh 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 tỉnh làm việc theo chế độ thủ trưởng, chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng UBND tỉnh về tổ chức và hoạt động; đồng thời, chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Nhiệm vụ

2.1. Tổ chức việc hướng dẫn, 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;
- Số hoá hồ sơ hành chính, xây dựng cơ sở dữ liệu doanh nghiệp và hộ kinh doanh cá thể thông qua cập nhật thông tin đầu tư, các hồ sơ của các cá nhân khi đến nộp hồ sơ 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 tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các sở, ban, ngành cấp tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa

phương;

- 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.

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 các cơ quan, đơn vị liên quan đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công trong hướng dẫn, tiếp nhận, 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 kiểm tra, giám sát 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, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công; báo cáo định kỳ, đột xuất với UBND tỉnh.

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

2.5. Tham gia đề xuất các giải pháp hiện đại hóa nền hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng phần mềm điện tử nhằm tin học hóa tất cả các giao dịch hành chính trong giải quyết TTHC.

2.6. 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.

2.7. 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.

Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; đồng thời, thực hiện một số nhiệm vụ cụ thể khác khi được giao.

3. Quyền hạn

Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC của các sở,

ban, ngành cấp tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương, đảm bảo đúng quy trình, 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.

Phối hợp các sở, ban, ngành cấp tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương 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.

4. Cơ cấu tổ chức và biên chế

4.1. Cơ cấu tổ chức

Trung tâm Hành chính công tỉnh thành lập trên cơ sở chuyển toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ ở các sở, ban, ngành cấp tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương về tập trung tại một đầu mối là Trung tâm Hành chính công, trong đó:

- Giám đốc và 01 Phó Giám đốc.

- Các Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ: Bộ phận Hành chính - Tổng hợp; Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát; Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:

- + Bộ phận Hành chính - Tổng hợp: Thực hiện các nhiệm vụ quản lý văn bản, số hóa hồ sơ, quản lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật, ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng các phần mềm điện tử.

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

- + 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 các TTHC thuộc thẩm quyền của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Hành chính công.

4.2. Biên chế

Biên chế và số người làm việc của Trung tâm Hành chính công tỉnh do các sở, ban, ngành cấp tỉnh bố trí, sắp xếp trong tổng số biên chế được UBND

tinh quyết định phân bổ hàng năm cho các sở, ban, ngành cấp tỉnh (Giám đốc, Phó Giám đốc, Bộ phận Hành chính - Tổng hợp và Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát thuộc biên chế của Văn phòng UBND tỉnh; Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thuộc biên chế của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và một số cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn).

Trên cơ sở số biên chế và số lượng người làm việc được giao, các sở, ban, ngành cấp tỉnh 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 tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các sở, ban, ngành cấp tỉnh được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Trung tâm Hành chính công.

Số biên chế Văn phòng UBND tỉnh bố trí cho Trung tâm Hành chính công tỉnh là 09 công chức/viên chức, gồm 06 công chức/viên chức chuyên trách, 03 công chức/viên chức kiêm nhiệm. UBND tỉnh bổ sung biên chế cho Văn phòng UBND tỉnh là 06 công chức/viên chức, cụ thể:

- 01 Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm Giám đốc Trung tâm Hành chính công; 01 Phó Giám đốc Trung tâm Hành chính công là công chức chuyên trách thuộc biên chế của Văn phòng UBND tỉnh.

- Bộ phận Hành chính - Tổng hợp, gồm: 05 công chức/viên chức; trong đó, có 03 công chức/viên chức chuyên trách và 02 công chức/viên chức kiêm nhiệm thuộc biên chế của Văn phòng UBND tỉnh làm việc tại Trung tâm Hành chính công, gồm:

- + Vị trí quản lý văn bản của Trung tâm, số hóa hồ sơ, xây dựng cơ sở dữ liệu doanh nghiệp. Bổ sung biên chế để tuyển dụng 02 công chức/viên chức chuyên trách.

- + Vị trí thu phí, lệ phí, thủ quỹ. Bổ sung biên chế để tuyển dụng 01 công chức/viên chức chuyên trách.

- + Vị trí kế toán, quản lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật, triển khai các ứng dụng công nghệ thông tin, các phần mềm điện tử. Bố trí 02 công chức, viên chức kiêm nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh.

- Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát, gồm: 02 công chức/viên chức chuyên trách thuộc biên chế của Văn phòng UBND tỉnh làm việc tại Trung tâm Hành chính công:

- + Vị trí hỗ trợ tổ chức, cá nhân đến liên hệ giao dịch; tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị; giám sát việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC của công chức, viên chức tại Trung tâm Hành chính công. Bổ sung biên chế để tuyển dụng 01 công chức/viên chức chuyên trách có kinh nghiệm.

- + Vị trí kiểm tra, giám sát việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân; tổng hợp báo cáo tình hình hoạt động; đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức được bố trí làm việc tại Trung tâm Hành chính công. Bổ sung biên chế để tuyển dụng 01 công chức/viên chức chuyên trách có kinh nghiệm.

- Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, gồm: 25 công chức/viên chức làm việc từ Bộ phận TN&TKQ thuộc biên chế của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và 08 công chức/viên chức của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương được điều động biệt phái, bố trí đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công để tiếp nhận hướng dẫn và trả kết quả giải quyết hồ sơ, gồm:

TT	ĐƠN VỊ	Số lượng	Ghi chú
1	Ban Quản lý Khu Kinh tế, công nghiệp tỉnh	1	
2	Ban Dân tộc	1	Gộp chung cho 2 cơ quan
3	Thanh tra tỉnh		
4	Sở Công Thương	1	
5	Sở Du lịch	1	
6	Sở Giáo Dục và Đào tạo	1	
7	Sở Giao thông vận tải	2	
8	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	
9	Sở Khoa học và Công nghệ	1	
10	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	1	
11	Sở Ngoại vụ	1	
12	Sở Nội vụ	1	Bao gồm TTHC của: Văn phòng sở, Ban Thi đua khen thưởng, Ban Tôn giáo.
13	Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	2	Bao gồm TTHC của: Văn phòng sở; Chi cục Thủy sản; Chi cục Quản lý chất lượng nông lâm thủy sản; Chi cục Trồng trọt và Bảo vệ thực vật; Chi cục Chăn nuôi và Thú y; Chi cục Kiểm lâm.
14	Sở Tài chính	1	
15	Sở Tài nguyên và Môi trường	2	Bao gồm TTHC của: Văn phòng sở; Văn phòng Đăng ký đất đai; Chi cục Quản lý đất đai; Chi cục Bảo vệ môi trường.
16	Sở Thông tin và Truyền thông	1	
17	Sở Tư pháp	1	
18	Sở Văn hóa và Thể thao	1	

19	Sở Xây dựng	2	
20	Sở Y tế	1	Bao gồm TTHC của: Văn phòng sở; Chi cục Vệ sinh an toàn thực phẩm.
21	Văn phòng UBND tỉnh	1	
22	Công an tỉnh	2	
23	Cục Thuế tỉnh	1	
24	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	2	
25	Cục Hải quan tỉnh	1	
26	Kho bạc Nhà nước tỉnh	1	
27	Cảnh sát Phòng cháy và chữa cháy tỉnh	1	

IV. CƠ CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

1. Nguyên tắc chung

1.1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các sở, ban, ngành cấp tỉnh 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.

1.2. 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 Trung tâm

Bao gồm 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các sở, ban, ngành cấp tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt 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

a) Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công trực tiếp đến liên hệ, nộp hồ sơ tại Trung tâm Hành chính công hoặc gửi qua Bưu điện (thời hạn được xác định tại thời điểm nhận hồ sơ tại Trung tâm Hành chính công).

b) Trung tâm Hành chính công có trách nhiệm số hoá và cập nhật cơ sở dữ liệu doanh nghiệp từ các hồ sơ của các cá nhân, doanh nghiệp đến nộp hồ sơ giải quyết TTHC và được lưu giữ sử dụng chung.

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 (gửi văn bản hướng dẫn việc bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ gửi qua Bưu điện hoặc gửi trên môi trường mạng nếu hồ sơ dịch vụ công trực tuyến).

- Trường hợp hồ sơ hợp lệ thì cập nhật vào phần mềm điện tử và phát hành 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

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 hạn giải quyết: 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 dịch vụ công trực tuyến: Hồ sơ được thực hiện giải quyết hoàn toàn trên phần mềm điện tử của Trung tâm Hành chính công.

d) Đối với việc bổ sung hồ sơ: Tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ tại Trung tâm Hành chính công hoặc gửi qua Bưu điện (thời hạn được xác định tại thời điểm nhận hồ sơ bổ sung tại Trung tâm Hành chính công).

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

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) gửi trên môi trường mạng (nếu hồ sơ dịch vụ công trực tuyến).

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

3.4. Quy định xin lỗi do lỗi của cơ quan nhà nước

Thực hiện theo Quy định về xin lỗi được ban hành tại Quyết định số 3461/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của UBND tỉnh.

3.5. Đối với những sở, ban, ngành có TTHC với số lượng, tần suất giải

quyết thấp

Trung tâm Hành chính công phân công người tiếp nhận hồ sơ và chuyển về sở, ban, ngành cấp tỉnh chịu trách nhiệm giải quyết TTHC đó thẩm định, giải quyết và trả hồ sơ theo đúng quy định.

3.6. Thu phí và lệ phí

Trung tâm Hành chính công bố trí công chức hoặc viên chức thực hiện việc thu phí, lệ phí đối với những công việc được thu phí, lệ phí hoặc thực hiện thanh toán trực tuyến theo quy định.

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

4.1. 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 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 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 cơ quan, 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 cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, phối hợp với Trung tâm Hành chính công xem xét, báo cáo UBND tỉnh 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, nhũng 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.

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 và 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 phiếu 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 các quy định khác của pháp luật có liên quan.

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

6.1. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh

- Trung tâm Hành chính công chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh. Lãnh đạo Trung tâm Hành chính công có trách nhiệm báo cáo UBND, Chủ tịch UBND tỉnh 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 tỉnh, theo chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Hành chính công.

- Cơ quan, đơn vị có trách nhiệm bố trí cán bộ, công chức, viên chức chuyên trách, có năng lực, đạo đức công vụ đến làm việc tại Trung tâm, đảm bảo ổn định thực hiện nhiệm vụ đầu mối tiếp nhận hồ sơ TTHC của cơ quan mình.

- Giám đốc Trung tâm Hành chính công báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chánh Văn phòng UBND tỉnh 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 do Trung tâm Hành chính công chuyển đến. Giám đốc Trung tâm Hành chính công và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm 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 tỉnh phê duyệt. Các cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức phối hợp với Trung tâm Hành chính công giải quyết 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 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 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

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 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 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

* Trang thiết bị điện tử (chi tiết biểu đính kèm):

- 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;

- Ki-ốt tra cứu thông tin: Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC tại các quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định;

- Màn hình hiển thị thông tin: Bao gồm thông tin về 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 Hỗ trợ - 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.

(Danh mục trang thiết bị kèm theo)

Phần thứ ba

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

Trung tâm Hành chính công tỉnh đi vào hoạt động thử nghiệm trong tháng 6/2017 và chính thức hoạt động từ tháng 01/7/2017 với 100% TTHC được đưa vào thực hiện tại Trung tâm Hành chính công.

II. KINH PHÍ

Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư xây dựng dự toán kinh phí thực hiện Đề án, trình UBND tỉnh phê duyệt.

III. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CỦA CÁC CƠ QUAN ĐƠN VỊ ĐỊA PHƯƠNG (Kế hoạch kèm theo)

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh và một số cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: Phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Tư pháp trong việc rà soát, lập danh mục TTHC, số lượng công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

- Công chức, viên chức, người lao động được bố trí yêu cầu phải có năng lực, trình độ, kinh nghiệm đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ ổn định làm việc tại Trung tâm theo yêu cầu của UBND tỉnh; đồng thời, phối hợp quản lý, thực hiện chế độ chính sách đối với công chức, viên chức, người lao động theo quy định.

- 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 tỉnh phù hợp với quy định của Trung ương, của tỉnh.

2. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, lập danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm (đảm bảo 100% TTHC được thực hiện tại Trung tâm);

- Căn cứ số lượng TTHC và đề xuất của các sở, ban, ngành cấp tỉnh lập danh sách số lượng công chức, viên chức người lao động của các sở, ban, ngành cấp tỉnh cần bố trí làm việc tại Trung tâm để báo cáo UBND tỉnh phê duyệt;

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng kế hoạch và triển khai tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ công chức, viên chức của Trung tâm Hành chính công tỉnh;

- Trình UBND tỉnh ban hành quyết định thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh;

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh xây dựng Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công trình UBND tỉnh phê duyệt;

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

3. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, lập danh mục giải quyết trực tuyến qua mạng mức độ 3 và mức độ 4 trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt;

- Tham mưu giúp 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;

- 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.

4. Sở Tài chính

Tham mưu UBND tỉnh phê duyệt kinh phí triển khai thực hiện Đề án; thẩm định dự toán kinh phí đảm bảo hoạt động thường xuyên của Trung tâm.

5. 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.

6. Văn phòng UBND tỉnh

- Đầu tư cơ sở vật chất trang thiết bị hệ thống thông tin, đảm bảo vận hành phục vụ hoạt động của Trung tâm theo yêu cầu nhiệm vụ;

- Đảm bảo trang bị đồng phục đồng bộ cho cán bộ, công chức, viên chức

làm việc tại Trung tâm;

- Chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Tư pháp xây dựng phương án bố trí bộ máy hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh;

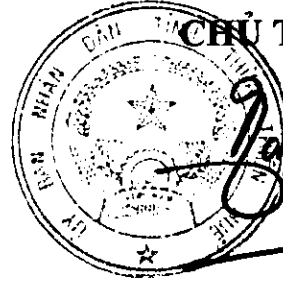
- Phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh quyết định bố trí công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm: Lãnh đạo Trung tâm, Bộ phận Hành chính - Tổng hợp; Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát.

7. 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.

8. 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.

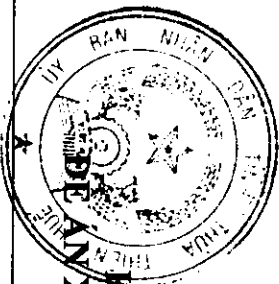
Trong quá trình triển khai thực hiện Đề án, nếu có vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Cao

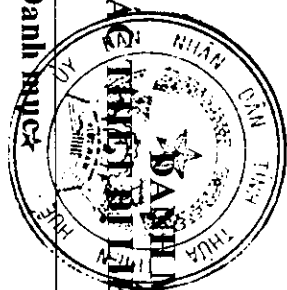
Handwritten mark



Phụ lục 1:
KẾ HOẠCH PHÂN CÔNG TRIỂN KHAI THỰC HIỆN
ĐỀ ÁN XÂY DỰNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan thực hiện	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
1	Rà soát, lập danh mục TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm Hành chính công tỉnh	- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh - Cơ quan Trung ương	4/2017	Danh mục thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành
2	Bổ trí cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm	- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh	5/2017	Danh sách cán bộ, công chức, viên chức
3	- Tổng hợp, rà soát, lập danh mục TTHC thực hiện tại Trung tâm (đảm bảo 100% TTHC được thực hiện tại Trung tâm). - Tổng hợp, rà soát, lập danh mục giải quyết trực tuyến qua mạng mức độ 3,4	- Sở Nội vụ - Chủ tịch UBND tỉnh công bố - Sở Thông tin và Truyền thông	4/2017	Quyết định ban hành Danh mục TTHC thực hiện tại TTHC/Danh mục TTCC giải quyết trực tuyến mức độ 3,4
4	Lập danh sách số lượng công chức, viên chức người lao động của các sở, ban, ngành cấp tỉnh cần bố trí làm việc tại Trung tâm	- Sở Nội vụ - UBND tỉnh phê duyệt danh sách	5/2017	Quyết định
5	Thành lập Trung tâm Hành chính công, trình UBND tỉnh	- Sở Nội vụ - UBND tỉnh phê duyệt	Trước 15/5/2017	Quyết định thành lập TTHC công
6	Hoàn chỉnh các hệ thống phần mềm phục vụ công tác quản lý, xử lý, số hóa gắn liền xây dựng cơ sở dữ liệu doanh nghiệp của Trung tâm Hành chính công.	- Sở Thông tin và Truyền thông - VP UBND tỉnh	4/2017	Hệ thống phần mềm

7	Xây dựng kế hoạch và triển khai tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ công chức, viên chức của Trung tâm Hành chính công tỉnh Tập huấn, chuyển giao vận hành Công dịch vụ công trực tuyến và các phần hệ ứng dụng liên quan áp dụng tại TT Hành chính công.	VP UBND tỉnh Sở Thông tin và Truyền thông	5/2017	Kế hoạch triển khai, nội dung, thời gian cụ thể, đảm bảo 100% CB, CC, VC ứng dụng thành thạo các phần mềm nghiệp vụ/ 100% cơ quan đơn vị được kết nối cung cấp thông tin dịch vụ công
8	Quy chế tổ chức và hoạt động của TT Hành chính công/Phương án tổ chức, bộ máy hoạt động của TT Hành chính công	VP UBND tỉnh	5/2017	Quyết định
9	Xây dựng các Quy trình giải quyết công việc của các bộ phận hành chính, kế toán, đảm bảo chuẩn quản lý chất lượng phục vụ việc xử lý TTHC trên môi trường giấy, môi trường mạng	- TT Hành chính công, Văn phòng UBND tỉnh - Sở Thông tin và Truyền thông	5/2017	Quyết định
10	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	Sở TT&TT/Đài PTTH tỉnh/Báo Thừa Thiên Huế	5/2017	Kế hoạch
11	Dự trù kinh phí, bố trí vốn triển khai thực hiện Đề án; thẩm định dự toán kinh phí đảm bảo hoạt động thường xuyên của Trung tâm	Các Sở: Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư; VP UBND tỉnh	5/2017	Quyết định
12	Chuẩn bị cơ sở vật chất, đưa TTHCC vào hoạt động	VP UBND tỉnh	7/2017	Trụ sở, trang thiết bị hoạt động TTHCC

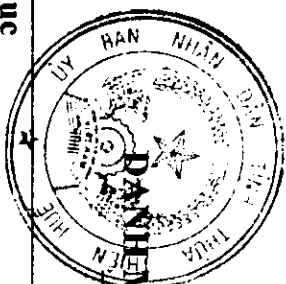


Phụ lục 3:
DANH MỤC THIẾT BỊ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
VÀ CẤP THIẾT BỊ LIÊN QUAN TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TINH

TT	Danh mục	Mô tả	Số lượng
1	Máy phát điện	Dùng cấp điện online cho Trung tâm, đáp ứng được 50 máy tính và thiết bị liên quan của tòa nhà	1
2	Đường truyền		3
a)	Cáp quang mạng truyền số liệu chuyên dùng	Kết nối mạng điện rộng	1
b)	Cáp quang dự phòng 1	Kết nối mạng riêng phục vụ các kết nối từ bộ ngành	1
c)	Cáp quang dự phòng 2	Kết nối mạng riêng phục vụ các kết nối từ bộ ngành	1
3	Máy tính để bàn, bộ lưu điện	Lưu ý: mỗi vị trí máy tính có 03 line điện, 02 line mạng, 01 line điện thoại, 01 line cáp quang	
a)	Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát		4
b)	Bộ phận Hành chính – Tổng hợp		2
c)	Bộ phận CNTTQ		40
d)	Phục vụ công dân, tổ chức tra cứu, khai thác, điền hồ sơ		4
4	Máy in		
a)	Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát		1
b)	Bộ phận Hành chính – Tổng hợp		1
c)	Bộ phận CNTTQ	5 ô/1 máy	8
d)	Phó Giám đốc Trung tâm		1
6	Tổng đài và điện thoại để bàn		
a)	Tổng đài	Đáp ứng 50 line liên lạc	1
b)	Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát		2
c)	Bộ phận Hành chính – Tổng hợp		2
d)	Bộ phận CNTTQ		40
e)	Phó Giám đốc Trung tâm		1

6	Thiết bị đọc mã vạch			
a)	Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát		Phục vụ hỗ trợ & giám sát	2
b)	Bộ phận Hành chính – Tổng hợp		Phục vụ thu phí	1
c)	Bộ phận TNTKQ		Phục vụ tiếp nhận, đối chiếu hồ sơ và trả kết quả	40
d)	Phục vụ công dân, tổ chức tra cứu, khai thác, điền hồ sơ			2
7	Máy quét (scanner) 2 mặt A4			
a)	Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát			1
b)	Bộ phận TNTKQ			0
c)	Bộ phận Hành chính – Tổng hợp			2
8	Máy quét (scanner) 1 mặt A3			
a)	Bộ phận Hành chính – Tổng hợp		Phục vụ scan tài liệu cũ	1
9	Máy quét (scanner) A3			
a)	Bộ phận Hành chính – Tổng hợp		Phục vụ scan tài liệu khổ lớn	2
10	Camera giám sát			
a)	Tổng đài		lưu trữ được 01 tháng, bao gồm thu hình và thu âm	1
b)	Màn hình theo dõi		01 chính và 04 phụ	5
c)	Camera giám sát các Bộ phận TNTKQ		01 camera/05 người	10
d)	Camera giám sát cổng vào, ra Trung tâm		Cổng trái, cổng phải tòa nhà	2
e)	Camera giám sát sân Trung tâm		1 chính diện, 02 bên trái phải tòa nhà	3
11	Màn hình cảm ứng phục vụ tra cứu, khai thác		02 khổ lớn đặt ở cổng vào 04 đặt ở 04 dãy ghế chờ	6
12	Hệ thống mạng, thiết bị, lưu trữ			
a)	Core Swicth			1
b)	Thiết bị chuyển mạch			1
c)	Tường lửa			1
d)	Tủ mạng			1
e)	Thiết bị lưu điện			2
g)	SAN switch		Phục vụ lưu trữ dữ liệu	2
h)	Tủ đĩa lưu trữ SAN		Lưu trữ các dữ liệu để trung chuyển xuống các sở/ngành	2

k)	Máy chủ	Điều khiển, vận hành hệ thống lưu trữ và cài đặt các phần mềm, công cụ phục vụ hoạt động của Trung tâm	2
l)	Bộ phát sóng Wifi	Trái, phải của tòa nhà	2
13	Máy lấy số và hệ thống xếp hàng		
a)	Máy lấy số thứ tự		8
b)	Hệ thống xếp hàng (tổng đài)	Đáp ứng được 40 ô tiếp nhận	1
c)	Micro điều hành	Dự kiến đặt ở Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát	4
14	Khác		
a)	Máy xách tay	PGD, Hỗ trợ - Giám sát, Hành chính – Tổng hợp	3
b)	Bàn quỳen diệt Virus	40 máy tính, 02 máy chủ, 03 máy xách tay	45
c)	Bảng giới thiệu đặt ở Trung tâm tòa nhà	TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TINH THỬA THIÊN HUẾ	1
d)	Clip giới thiệu, hướng dẫn	01 giới thiệu Trung tâm 01 giới thiệu dịch vụ công 01 hướng dẫn công dân, tổ chức	3
e)	Máy photo		1
d)	Tivi thông báo nội quy, tình hình tiếp nhận, trả kết quả	Tối thiểu 50 inch được treo từ trần nhà 03 ở quầy giám sát 04 chia đều ở 04 dãy ô tiếp nhận	07



Phụ lục 4:
DANH MỤC THIẾT BỊ KHÁC



TT	Danh mục	Mô tả	Số lượng
1	Phục vụ công dân, tổ chức		
a)	Dây ghế tựa lưng chờ	1 dây 8 ghế	16
b)	Bàn điện, tra cứu hồ sơ		04
c)	Nước uống	Máy lọc nước + ly nhựa	04
d)	Ghế ngồi chờ tại các ô		40
e)	Kiot lấy số, tra cứu	Tích hợp máy quét mã vạch, máy lấy vân tay, máy lấy số thứ tự	08
g)	Thùng đựng rác		08
2	Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát		1
a)	Bàn tròn (có tủ đựng tài liệu) + ghế cho 06 người + 6 khay đựng tài liệu + ghế ngồi chờ 12 người		1
b)	Bàn, ghế làm việc ở phòng giám sát cho 02 người		1
c)	Bàn tên đeo, bàn tên để bàn		06
3	Bộ phận Hành chính – Tổng hợp		
a)	Bộ bàn, ghế, tủ đựng tài liệu + khay đựng tài liệu		02
b)	Bàn tên đeo, bàn tên để bàn		02
c)	Kết sắt		01
d)	Thiết bị đọc thẻ thanh toán ngân hàng	Phục vụ nhu cầu thanh toán bằng thẻ tài khoản ngân hàng của công dân, tổ chức	01
4	Bộ phận TNTKQ		
a)	Bàn làm việc + khay đựng tài liệu	Kết hợp ở làm việc	40
b)	Ghế ngồi		40
c)	Tủ đựng hồ sơ	05 người/1 tủ	8
d)	Thùng đựng rác		08

Handwritten signature

e)	Bản tên đeo, bản tên để bàn	* có dự phòng	40
5	Lãnh đạo Trung tâm		
a)	Bộ bàn, ghế, tủ đựng tài liệu	GD, PGD	02
b)	Bản tên đeo, bản tên để bàn		02
6	Phòng họp		
a)	Bàn họp	Phục vụ 12 người	01
b)	Ghế ngồi		12
7	Khác		
a)	Tủ giữ đồ nhân viên	10 ô/1 dãy, đáp ứng 50 ô	05
b)	Bàn ghế làm việc Phòng thiết bị	Phục vụ quản trị mạng, tổng đài, ...	01
c)	Bàn ghế làm việc Phòng bảo vệ		01
8	Bảng thông báo, tuyên truyền		
a)	Các bảng khẩu hiệu	“Thân thiện – Đúng hẹn – Đơn giản” “Chung tay cải cách thủ tục hành chính hành chính” “Trách nhiệm - Chuyên nghiệp - Trung thực” “Minh bạch - Chính xác - Đúng pháp luật”	>=3
b)	Bảng thông báo	Bảng thông báo quyền và nghĩa vụ của công dân, tổ chức, doanh nghiệp khi đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công; Sơ đồ mặt bằng, vị trí từng bộ phận, từng ô, bàn diễn hồ sơ, vị trí nước uống, phòng vệ sinh,...	>=2
c)	Vị trí đặt tờ rơi	Tuyên truyền về CCHC, Trung tâm Hành chính, Dịch vụ công, ... của tỉnh.	
9	Máy bán nước uống tự động	Đặt bên ngoài tòa nhà	
10	ATM	Đặt bên ngoài tòa nhà	
11	Kios ngân hàng	Bố trí góc trái tòa nhà	
12	Kios bưu chính	Bố trí góc trái tòa nhà	