

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động**  
**của Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG NAI**

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

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 57/2016/QĐ-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai nhiệm kỳ 2016 - 2021;

Căn cứ Quyết định số 1198/QĐ-UBND ngày 17/4/2017 của UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số: 543/TTr-VPUBT ngày 10 tháng 5 năm 2017;

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai.

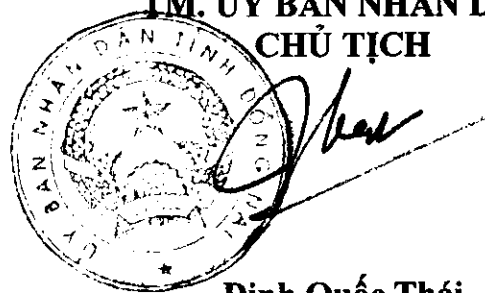
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Giao Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 3.** Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TTHCC, SNV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**  
  
**Đình Quốc Thái**

**QUY CHẾ**

**Tổ chức và hoạt động của  
Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 152/QĐ-UBND  
ngày 11 tháng 5 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, lễ lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai, các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai (sau đây viết 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 thủ tục hành chính (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* 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

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

5. *Hồ sơ không hợp lệ* là hồ sơ không có đủ giấy tờ hợp pháp, hoặc đủ nhưng nội dung không được khai đúng, khai đủ theo quy định của pháp luật và quy định về lệ phí (nếu có).

6. *Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết* là hồ sơ không thuộc danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm được Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

7. *Phần mềm quản lý thủ tục hành chính* là Phần mềm tin học được Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai thống nhất sử dụng để cập nhật, quản lý, theo dõi tiến độ, thống kê, tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Trung tâm.

8. *Ngày làm việc* là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật; riêng buổi sáng ngày thứ Bảy thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả đối với một số thủ tục theo quy định.

### **Điều 3. Nguyên tắc làm việc**

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí công chức đến thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị để giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

2. Toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm và các cơ quan chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính đã quy định thực hiện tại Trung tâm chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Trung tâm để được giải quyết các thủ tục hành chính; các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm (trừ trường hợp đặc thù được Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo bằng văn bản).

3. Công chức của các cơ quan, đơn vị được cấp tài khoản (account) để truy cập phần mềm quản lý thủ tục hành chính, 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 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 tập tin 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 có thái độ thân thiện, 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 có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác là một trong những tiêu chuẩn để xét khen thưởng và đề bạt theo quy định.

### **Điều 4. Chế độ làm việc**

1. Việc quản lý, điều hành công việc hàng 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, chấp hành đúng nội quy và quy chế hoạt động của Trung tâm.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, công chức được giao nhiệm vụ phải chuẩn bị hồ sơ bao gồm từ việc xử lý văn bản đến soạn thảo và trình ký văn bản, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm về nội dung và thể thức văn bản đã trình ký; Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định, đề xuất đối với nội dung, thể thức của dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Các chuyên viên, nhân viên hành chính, văn thư, có trách nhiệm thực hiện việc đánh máy, in sao, đóng dấu, phát hành văn bản và công tác quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu liên quan theo Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và chịu trách nhiệm về những công việc của mình.

5. Công 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 của Quy chế này; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 03 ngày làm việc (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước). Thủ trưởng cơ quan chủ quản phải bố trí nhân sự thay thế tiếp nhận tại Trung tâm, không ảnh hưởng đến việc giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức (bằng hình thức văn bản).

6. Trường hợp thủ trưởng đơn vị có nhu cầu thay đổi công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm, phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và Sở Nội vụ biết; trong thời gian 03 ngày kể từ ngày nhận được đề nghị của đơn vị, Sở Nội vụ phối hợp, thống nhất ý kiến với Trung tâm để có ý kiến chính thức bằng văn bản về đề nghị của đơn vị.

7. Trong giờ làm việc hành chính, các công chức và nhân viên thuộc Trung tâm phải mặc đồng phục do Trung tâm quy định (trừ công chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục của ngành theo quy định), đeo thẻ công 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; ứng xử nghiêm túc, lịch sự và tác phong chuyên nghiệp.

8. 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 thứ Sáu hàng tuần và buổi sáng thứ Bảy hàng tuần đối với một số thủ tục theo quy định.

2. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ theo quy định).

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

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

## **Chương II**

### **VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC**

#### **Điều 6. Vị trí, chức năng**

1. Vị trí: Trung tâm do Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập, là tổ chức hành chính trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có trụ sở, con dấu riêng; được cấp kinh phí hoạt động từ ngân sách nhà nước; Trung tâm chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Chức năng: Trung tâm thực hiện công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, đơn đốc, theo dõi việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức 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 tỉnh và các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương; tham gia đề xuất các giải pháp hiện đại hóa nền hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng hệ thống phần mềm điện tử nhằm tin học hoá tất cả giao dịch hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm; hỗ trợ doanh nghiệp và tư vấn đầu tư.

#### **Điều 7. Nhiệm vụ của Trung tâm**

1. Đảm bảo mọi điều kiện về: Cơ sở vật chất; phương tiện, môi trường làm việc; ứng dụng công nghệ thông tin... để cơ quan, đơn vị thực hiện tốt nhất việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; thuận lợi cho mọi tổ chức, công dân khi đến Trung tâm để liên hệ, giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu.

2. Niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các quy định, thủ tục hành chính (giấy tờ, hồ sơ...), mức thu phí, lệ phí và thời gian giải quyết các loại công việc; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, cá nhân liên quan; hướng dẫn tổ chức, công dân khi đến liên hệ giải quyết công việc; ứng dụng công nghệ thông tin trong niêm yết thủ tục hành chính; kiểm soát thủ tục hành chính tại Trung tâm và tham mưu công tác kiểm soát thủ tục hành chính, tư vấn, hỗ trợ, xúc tiến đầu tư cho tỉnh.

3. Phối hợp rà soát, kiểm tra tính hợp lệ theo quy định hồ sơ của tổ chức, công dân đối với các thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đưa vào giải quyết tại Trung tâm đối với những thủ tục hành chính có lưu lượng giải quyết thấp.

4. Theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị được cử về Trung tâm để tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, công dân theo quy định.

5. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, công dân 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 theo quy định.

6. Phối hợp với Trung tâm Hành chính công cấp huyện/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện 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; phối hợp tổ chức, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức, viên chức của các Trung tâm Hành chính công trên địa bàn tỉnh.

7. Phối hợp chặt chẽ, đúng nguyên tắc với các cơ quan, đơn vị liên quan để nghiên cứu các quy định của nhà nước về cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin; 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 thủ tục hành chính tại Trung tâm;

Phối hợp công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; các cơ quan ngành dọc cử về làm nhiệm vụ tại Trung tâm.

8. Thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính, đề xuất lên Trung tâm giải pháp thiết thực giúp tháo gỡ các vướng mắc trong việc giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp tại Trung tâm;

9. Vận hành, 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;

Phối hợp với các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến (dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, công dân trên môi trường mạng) theo mức độ quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước và các quy định khác có liên quan.

10. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho các công dân và tổ chức; cung cấp dịch vụ hỗ trợ qua tổng đài để hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của công dân và tổ chức về các thủ tục hành chính tại Trung tâm. Thực hiện công tác tổng hợp, thông tin, báo cáo theo quy định.

11. 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 thủ tục hành chính tại Trung tâm.

12. Thực hiện thu phí, lệ phí theo quy định; cung cấp dịch vụ có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính khi tổ chức, công dân yêu cầu và được cơ quan thẩm quyền thông qua, không trái quy định của Nhà nước.

13. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

### **Điều 8. Quyền hạn của Trung tâm**

1. Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua phần mềm quản lý hồ sơ công việc, hồ sơ xử lý thực tế.

2. Chủ động trao đổi, làm việc với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết thủ tục hành chính nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính chậm so với quy định trước khi có văn bản báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, thời gian 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 cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

4. Chủ động báo cáo; đề xuất với Sở Nội vụ quyết định điều động hoặc luân chuyển công chức, viên chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc năng lực chuyên môn chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao sau khi thống nhất với cơ quan, đơn vị quản lý công chức, viên chức.

## **Điều 9. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm**

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

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành hoạt động chung của Trung tâm, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 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 Tổ nghiệp vụ gồm

a) Tổ Hành chính - Tổng hợp - Công nghệ thông tin - Giám sát, gồm: 02 biên chế của Văn phòng UBND tỉnh, 01 biên chế của Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm để theo dõi, quản lý trang thiết bị máy tính, cơ sở vật chất, hệ thống hạ tầng mạng, camera giám sát công nghệ thông tin, vận hành hệ thống phần mềm, hệ thống xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, tổng hợp, báo cáo hoạt động tại Trung tâm.

b) Tổ Hướng dẫn, Tiếp nhận, Trả kết quả - Tư vấn, Xúc tiến đầu tư, gồm: 01 biên chế của Văn phòng UBND tỉnh, 02 biên chế của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Sở Tư pháp và các công chức từ các sở, ban ngành được cử đến để thực hiện việc tiếp nhận - trả kết quả, theo dõi tình hình xử lý hồ sơ; kiểm soát thủ tục hành chính; tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị; hỗ trợ doanh nghiệp, tư vấn, xúc tiến đầu tư tại Trung tâm. Ngoài ra, Trung tâm phối hợp với Tỉnh Đoàn bố trí một số tình nguyện viên (của các trường đại học trên địa bàn tỉnh) đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm để hướng dẫn hồ sơ, hướng dẫn thực hiện thủ tục trực tuyến.

Các công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả được cử đến làm việc tại Trung tâm thuộc biên chế của các sở, ban, ngành là lãnh đạo cấp phòng, cấp sở trở lên có năng lực, trình độ, kinh nghiệm, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ theo quy định; xem xét, kiểm tra hồ sơ, phân loại hồ sơ, trực tiếp nghiên cứu, thẩm định, giải quyết theo thẩm quyền được phân công hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; hoặc chuyển cơ quan chuyên môn có liên quan xem xét giải quyết theo thẩm quyền.



**Điều 10. 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 Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về hoạt động của Trung tâm.

b) Quản lý, phân công, điều hành công việc của công chức thuộc Trung tâm và công chức, viên chức của các đơn vị được cử đến trong giờ làm việc.

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

d) Được ủy quyền của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản của Trung tâm đôn đốc các cơ quan chức năng và đơn vị có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính để đảm bảo thời gian theo quy định; được trực tiếp báo cáo và đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh các 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 Ủy ban nhân dân tỉnh; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Trung tâm theo quy định.

e) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và các công việc tại Trung tâm, đề xuất biện pháp giải quyết.

g) Đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh các biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính tại tỉnh để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

h) Chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về quản lý tài sản, công chức, viên chức, 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.

3. Đối với nhân sự thuộc biên chế của Trung tâm và biên chế các sở, ngành được bố trí thực hiện các công việc tại các tổ nghiệp vụ:

a) Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do Giám đốc Trung tâm phân công; lễ tân hướng dẫn, 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 thủ tục hành chính tại Trung tâm. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo tổng hợp theo quy định.

b) 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 kiểm soát thủ tục hành chính, tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị và thực hiện đúng theo thẩm quyền để giải quyết các vấn đề do tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị; phối hợp với Trung tâm để kịp thời xử lý các vấn đề qua phản ánh, kiến nghị.

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

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo Trung tâm, lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện nhiệm vụ được giao.

đ) Trong quá trình giải quyết công việc được giao, nếu có những vấn đề phát sinh, kịp thời báo cáo Lãnh đạo Trung tâm và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết các công việc được giao để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết theo quy định.

e) 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.

g) Được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

4. Đối với nhân sự của các sở, ngành thuộc tỉnh được cử đến thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm:

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

b) Chấp hành nghiêm Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành; quản lý, sử dụng tài sản được giao theo qui định, đồng thời đăng ký với Trung tâm đối với tài sản của đơn vị sử dụng tại Trung tâm.

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

d) Thường xuyên nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện thủ tục hành chính 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 Ủy ban nhân dân 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 11. Các thủ tục hành chính, dịch vụ công thực hiện tại Trung tâm**

1. Bao gồm TTHC, dịch vụ công của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; cơ quan, đơn vị theo ngành dọc phù hợp với chức năng hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh và quy định của pháp luật về trình tự, thủ tục giải quyết TTHC.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định đưa các TTHC, dịch vụ công vào giải quyết tại Trung tâm Hành chính công tỉnh trên cơ sở căn cứ tình hình thực tiễn theo từng giai đoạn và phù hợp với quy định của pháp luật.

**Điều 12. Quy định đối với tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm**

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính phải mang theo giấy hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân (Giấy chứng minh 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính.

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

8. Khiếu nại, tố cáo công chức về việc giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định.

9. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải có trang phục, thái độ và ứng xử nghiêm túc.

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

### **Điều 13. Quy định trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị có liên quan**

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

2. Các cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức chịu trách nhiệm về kết quả công tác của công chức, viên chức trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm; chủ trì phối hợp với Trung tâm trong việc đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công tác đối với công chức, viên chức trong thời gian làm việc tại Trung tâm theo đúng Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt; phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định của pháp luật.

3. Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát đơn giản hóa các thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình, trên cơ sở đó báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời Bộ thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành. Đồng thời, thực hiện một số nội dung sau:

a) Xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính 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.

b) Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ 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 quản lý để tổ chức thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

c) Phân công công chức thường trực hàng ngày trực tiếp nhận văn bản giấy, hồ sơ, thủ tục hành chính và thông báo cho Trung tâm để liên hệ giao nhận văn bản, hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; trường hợp công chức đó vắng, phải phân công người khác thay và phải thông báo cho Trung tâm vào đầu giờ của ngày làm việc.

d) Các hồ sơ, thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển đến sở, ngành tỉnh thuộc phải được chuyển ngay đến bộ phận chuyên môn để thẩm định, thẩm tra trình ký hoặc chuyển Lãnh đạo sở, ngành thuộc tỉnh ký (đối với các thủ tục đã được công chức của sở, ngành thuộc tỉnh thẩm định tại Trung tâm). Các hồ sơ, thủ tục này được quản lý qua phần mềm được liên thông từ Trung tâm về sở, ngành thuộc tỉnh và không cần phải đăng ký vào sổ văn bản đến tại đơn vị.

đ) Đối với các thủ tục hành chính liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Trung tâm, việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công chức tại Trung tâm của các cơ quan liên quan đến thủ tục hành chính đó thực hiện; trường hợp thủ tục hành chính liên thông có liên quan đến địa phương, thì cơ quan chủ trì giải quyết phải chủ động trong việc chuyển hồ sơ về địa phương để đảm bảo tiến độ thực hiện.

4. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm trong việc đảm bảo chất lượng các thiết bị làm việc; hệ thống phần mềm quản lý, giải quyết TTHC và thực thi nhiệm vụ tại Trung tâm để đảm bảo yêu cầu công tác của Trung tâm.

5. Sở Tài chính, Cục thuế và Kho bạc Nhà nước tỉnh phối hợp, hướng dẫn tổ chức thu phí, lệ phí theo nguyên tắc tập trung một đầu mối tại Trung tâm.

#### **Điều 14. Quy định về xử lý hồ sơ tại Trung tâm**

##### **1. Tiếp nhận hồ sơ:**

a) Tổ chức, công dân có nhu cầu giải quyết TTHC trực tiếp liên hệ, nộp hồ sơ tại Trung tâm Hành chính công tỉnh hoặc gửi qua đường bưu điện, nộp hồ sơ trực tuyến theo quy định đối với từng loại thủ tục hành chính.

b) Công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, thẩm định hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần bằng Phiếu hướng dẫn (theo mẫu) để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh (cả đối với trường hợp gửi hồ sơ qua bưu điện, nộp trực tuyến).

- Trường hợp hồ sơ hợp lệ thì có Phiếu biên nhận hồ sơ, trong đó có thông tin rõ ngày hẹn trả kết quả, số điện thoại liên lạc hoặc gửi Phiếu biên nhận qua đường bưu điện, phúc đáp trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện, nộp trực tuyến) và cập nhật phần mềm quản lý, theo dõi hồ sơ.

## 2. Giải quyết hồ sơ

a) Đối với những TTHC được Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị ủy quyền cho công chức, viên chức làm nhiệm vụ tại Trung tâm Hành chính công tỉnh thẩm định, phê duyệt thì ngay sau khi nhận đủ hồ sơ hợp lệ, công chức, viên chức thực hiện thẩm định theo quy định.

b) Đối với những TTHC chưa được Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phân cấp, ủy quyền: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ chủ động chuyển ngay hồ sơ về cơ quan, đơn vị để bộ phận nghiệp vụ xử lý; trường hợp được phân công thì công chức, viên chức tiến hành thẩm định, lấy ý kiến các phòng, ban chuyên môn (nếu cần) và báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị (hoặc Lãnh đạo cơ quan, đơn vị được ủy quyền) xem xét, giải quyết đúng thời gian quy định.

c) Đối với những TTHC thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân 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.

3. Giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến: Việc giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến trên môi trường mạng được thực hiện trên Cổng Thông tin điện tử của Trung tâm đối với một số lĩnh vực đảm bảo các điều kiện theo quy định.

Trung tâm có thông báo và hướng dẫn riêng, cụ thể về giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức này.

## 4. Chuyển trả kết quả cho tổ chức, cá nhân

a) Kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị được cập nhật vào phần mềm quản lý, thông báo kết quả cho người dân, doanh nghiệp biết thông qua hệ thống nhắn tin SMS, email; theo dõi hồ sơ và trả trực tiếp cho tổ chức, công dân hoặc gửi đường bưu điện, gửi trực tuyến theo quy định.

b) Đối với trường hợp giải quyết hồ sơ vượt quá thời gian quy định mà không có lý do, Trung tâm Hành chính công tỉnh cập nhật và thông báo công khai để các cơ quan, đơn vị, tổ chức, công dân biết, cập nhật lên Trang thông tin cải cách hành chính, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định; đồng thời, chủ động đôn đốc, theo dõi phối hợp với các cơ quan, đơn vị đẩy nhanh tiến độ thực hiện.

5. Đối với các sở, ban, ngành thuộc tỉnh có TTHC với số lượng, tần suất giải quyết thấp: Trung tâm Hành chính công tỉnh phân công người tiếp nhận hồ sơ và chuyển về cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm giải quyết TTHC đó thẩm định, giải quyết và trả hồ sơ theo quy định.

6. Thu phí và lệ phí: Trung tâm, các sở, ban ngành thuộc tỉnh phối hợp Kho bạc nhà nước tỉnh và các cơ quan có chức năng tổ chức thu phí và lệ phí đối với những công việc được thu phí, lệ phí theo quy định.

#### **Điều 15. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm**

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và thông báo về cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.

2. Định kỳ hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng, năm họp kiểm điểm công tác của từng công 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 16. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. 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.

2. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 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 Ủy ban nhân dân tỉnh và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

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 này. 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.

### **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.

### **Điều 18. Điều khoản thi hành**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, tổ chức, cá nhân và Trung tâm có trách nhiệm 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 Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đình Quốc Thái**