

Số: 1066 /QĐ-UBND

Quan sơn, ngày 28 tháng 6 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

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

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN QUAN SƠN

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 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 1666/QĐ-UBND ngày 22 tháng 5 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc Phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh và Trung tâm Hành chính công cấp huyện thuộc tỉnh Thanh Hóa;

Căn cứ Quyết định số 1486/QĐ-UBND ngày 19 tháng 9 năm 2017 của Ủy ban nhân dân huyện Quan Sơn về việc thành lập Trung tâm Hành chính công huyện Quan Sơn;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện Quan Sơn,

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 Quan Sơn.

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

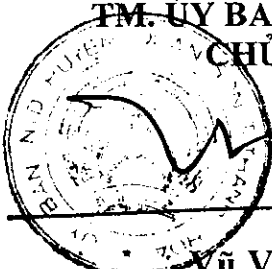
Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, Giám đốc Trung tâm Hành chính công, Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện Quan Sơn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

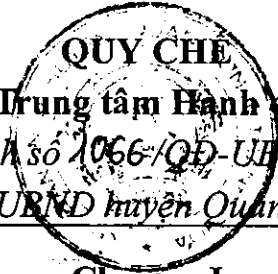
Nơi nhận:

- Như Điều 3(t/h);
- UBND tỉnh (để b/c)
- Sở Nội vụ (để b/c);
- Thường trực Huyện ủy, HĐND huyện (để b/c);
- CT và các PCT UBND huyện;
- Lưu: VT, TTHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Vũ Văn Đạt



Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công huyện Quan Sơn
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1066/QĐ-UBND, ngày 29 tháng 6 năm 2018
của UBND huyện Quan Sơn)

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 Quan Sơn, 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 huyện Quan Sơn (sau đây gọi tắt là Trung tâm);

2. Đối tượng áp dụng gồm: Các tổ chức, cá nhân và các phòng, ban, ngành thuộc UBND huyện 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* (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 thứ Sáu, 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 chức năng chuyên môn thuộc UBND huyện, 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 ngừng 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 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.

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 thứ Sáu hàng 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):

a) Mùa hè:

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

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

b) Mùa đông:

Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút;

Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút 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, 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, 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 cơ quan chức năng thuộc UBND huyện 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, 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, Chủ tịch UBND huyện, các cơ quan chức năng thuộc UBND 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.

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.

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 tham mưu giúp Chủ tịch UBND 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 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 một số nhiệm vụ khác khi được giao.

8. Thu phí, lệ phí:

Trung tâm phối hợp với các đơn vị liên quan để thu phí, lệ phí đối với TTHC được thu phí, lệ phí theo đúng quy định của pháp luật.

Đối với toàn bộ các khoản phí, lệ phí, chi phí thu tại Trung tâm, sau khi đã nộp ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật, phần còn lại được trích cho Trung tâm: 20% làm chi phí hoạt động; 10% tăng cường cơ sở vật chất; 10% hỗ trợ công đoàn, còn lại 60% chuyển về các phòng, ban chuyên môn thực hiện TTHC đó.

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 và các cuộc họp của lãnh đạo UBND huyện bàn về các chủ trương, cơ chế chính sách đầu tư và các dự án đầu tư của huyện, cải cách TTHC và theo chỉ đạo của UBND huyện; tham dự các cuộc họp của các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện 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 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 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 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 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 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; 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, Chủ tịch UBND huyện 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 huyện, Văn phòng HĐND và UBND huyện 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 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 huyện 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.

Điều 14. 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 TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện, Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện 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 chuyên 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 thì các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy chế làm việc của UBND huyện.

Điều 16. Mọi 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 huyện. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND 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 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 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.

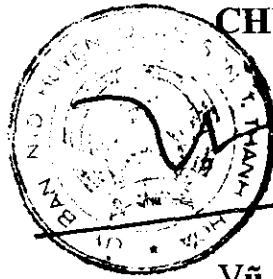
2. Kỷ luật: Công chức được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức thuộc Trung tâm nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

Điều 18. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng HĐND và UBND huyện, các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện, 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 (qua Trung tâm) để tổng hợp, báo cáo UBND huyện xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Vũ Văn Đạt