

Số: **784**/QĐ-UBND

Đồng Tháp, ngày **17** tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công
thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị quyết số 08/NQ-HĐND ngày 02 tháng 7 năm 2025 của Hội đồng nhân dân Tỉnh về việc thành lập các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp;

Căn cứ Quyết định số 63/2025/QĐ-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công;

Căn cứ Quyết định số 100/QĐ-UBND ngày 08 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thành lập các tổ chức hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.


QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp.

Điều 2. 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, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

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 Trung tâm Phục vụ hành chính công; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ

tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. 

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Các PCT UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCC (T).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**


Trần Trí Quang

QUY CHẾ

**Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công
thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp**
(Kèm theo Quyết định số: **784**/QĐ-UBND ngày **17**/9/2025
của UBND tỉnh Đồng Tháp)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công (sau đây gọi tắt là Trung tâm) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm.
2. Các tổ chức, cá nhân và các cơ quan quản lý nhà nước có chức năng, trách nhiệm, thẩm quyền (sau đây gọi chung là cơ quan chức năng) liên quan đến hoạt động của Trung tâm.

Điều 2. Nguyên tắc làm việc

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.
2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.
3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.
5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.
6. Cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các thỏa thuận, điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

8. Ngoài các nguyên tắc nêu trên, công chức, viên chức thuộc biên chế của Trung tâm, trong quá trình làm việc phải đảm bảo các nguyên tắc sau đây:

a) Thực hiện nguyên tắc tập trung dân chủ và chế độ thủ trưởng, đảm bảo sự chỉ đạo, điều hành thống nhất của lãnh đạo Trung tâm đối với nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giao; đi đôi với việc phát huy trách nhiệm cá nhân theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

b) Phân công công việc rõ ràng, đề cao trách nhiệm và phát huy tính chủ động, sáng tạo của tập thể, cá nhân. Áp dụng đúng quy định của pháp luật trong đề xuất, tham mưu cũng như trong giải quyết công việc và chịu trách nhiệm cá nhân theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

c) Giải quyết công việc đúng thẩm quyền, không được tiết lộ bí mật công tác trong phạm vi trách nhiệm được phân công. Bảo đảm, lưu giữ hồ sơ, tài liệu theo đúng quy định.

d) Đảm bảo sự phối hợp công tác và trao đổi thông tin trong thực hiện công việc được phân công.

đ) Chấp hành nghiêm túc Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức; pháp luật về phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và các quy định của pháp luật có liên quan.

e) Thực hiện nghiêm túc ngày, giờ làm việc theo quy định của Bộ luật Lao động và nội quy, quy chế, quy định của cơ quan.

g) Hằng tuần, tháng hoặc theo yêu cầu công tác, công chức, viên chức có trách nhiệm báo cáo đầy đủ nội dung công việc được phân công.

h) Bảo đảm dân chủ, công khai, minh bạch và hiệu quả trong mọi hoạt động; không gây phiền hà, sách nhiễu, tư lợi trong khi thực thi công vụ.

Điều 3. Chế độ làm việc

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

2. Các công chức, viên chức được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao và tuân thủ các quy định Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, công chức, viên 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 lãnh đạo Trung tâm về nội dung và thể thức văn bản đã trình ký; lãnh đạo 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, Lãnh đạo 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 công việc được giao.

5. Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại khoản 3 Điều 4 Quy chế này; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng phải báo cáo trước ít nhất 02 ngày và được Giám đốc Trung tâm chấp thuận (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất có thể báo cáo sau).

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

Điều 4. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính vào tất cả các ngày làm việc, từ thứ Hai đến thứ Sáu và buổi sáng thứ Bảy hằng 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):

- Buổi sáng: từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

Điều 5. Quyền, trách nhiệm của tổ chức, công dân và đơn vị liên quan trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm có các quyền và trách nhiệm được quy định tại Điều 6 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi quy định tại Khoản 2 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi quy định tại Khoản 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 6. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Trung tâm tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh theo lộ trình được cấp có thẩm quyền phê duyệt, bao gồm:

- a) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Quản lý các Khu kinh tế tỉnh;
- b) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh;
- c) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.
- d) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho địa phương tiếp nhận.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh theo lộ trình quy định tại khoản 1 Điều này hoặc phê duyệt kèm theo Quyết định công bố thủ tục hành chính.

3. Căn cứ vào đặc thù và yêu cầu quản lý theo từng lĩnh vực, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tiếp tại trụ sở Bộ phận Một cửa quy định tại các khoản 1 Điều này nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết theo quy định, bao gồm các trường hợp:

- a) Thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật;
- b) Thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá;
- c) Thủ tục hành chính chỉ quy định cách thức thực hiện trên môi trường điện tử, không quy định cách thức thực hiện khác.

Điều 7. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính

1. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm được thực hiện theo quy định tại Điều 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.

2. Trung tâm chịu trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quy trình này đối với các thủ tục hành chính được thực hiện tại Trung tâm.

Điều 8. Tham mưu ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Trung tâm tham gia, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tham mưu đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Chương IV và việc đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Chương V Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.

Chương II

TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA LÃNH ĐẠO TRUNG TÂM VÀ CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NHÂN VIÊN TRUNG TÂM

Điều 9. Trách nhiệm của người đứng đầu Trung tâm

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Trung tâm, đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Trung tâm.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

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

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

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính điều động hoặc rút cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Trung tâm kịp thời khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động

tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

7. Được phân cấp, ủy quyền ký hợp đồng có thời hạn với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ, nhân sự đáp ứng các điều kiện chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhiệm một số vị trí việc làm thuộc nhóm nghiệp vụ chuyên môn dùng chung trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

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

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

10. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Trung tâm.

11. Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 10. Trách nhiệm của các Phó Giám đốc và các công chức chuyên môn thuộc Trung tâm

1. Phó Giám đốc Trung tâm

a) Phó Giám đốc Trung tâm là người giúp Giám đốc Trung tâm phụ trách, chỉ đạo một số mặt công tác của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về nhiệm vụ được phân công.

b) Được ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm đi vắng.

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

2. Giám đốc Trung tâm ban hành quyết định phân công nhiệm vụ cụ thể từng công chức, viên chức và nhân viên.

Điều 11. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức được các cơ quan Trung ương, cơ quan tỉnh được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Tiêu chuẩn

a) Có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công theo dõi, có trình độ chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm đối với cán bộ, công chức, viên chức;

b) Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ và nhân sự được ký kết đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của Chính phủ về hợp đồng đối với một số loại công việc trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập và theo hợp đồng được ký kết;

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

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

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

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

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

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

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

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa;

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

3. Quyền lợi

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

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

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

4. Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến Trung tâm

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thời hạn thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức được cử đến Trung tâm không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Quy chế này.

Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức

1. Cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Quy chế này;

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

3. Phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời hạn giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm rút ngắn tối đa so với quy định hiện hành, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

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

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Trung tâm;

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

8. Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý công chức, viên chức được cử đến Trung tâm công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và

trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức, viên chức từ Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức, viên chức về thì phải trao đổi với Trung tâm để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức khác thay thế;

9. Quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính, các nghĩa vụ tài chính khác với Trung tâm được thu tại Trung tâm theo quy định (nếu có);

10. Phối hợp với Giám đốc Trung tâm đánh giá, nhận xét công chức, viên chức, nhân viên về quá trình công tác tại Trung tâm theo Quy chế này.

Chương III **CHẾ ĐỘ HỌP, BÁO CÁO, QUAN HỆ CÔNG TÁC** **VÀ KINH PHÍ HOẠT ĐỘNG**

Điều 13. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hằng tháng, 6 tháng, năm (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Lãnh đạo 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 hằng tháng hoặc theo yêu cầu công tác, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động.

Điều 14. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan chức năng, 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, địa phương thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương đó;

2. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh và Lãnh đạo 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 Lãnh đạo 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, viên chức, nhân viên trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế này. Các cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công chức, viên

chức của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định;

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

Điều 15. Biên chế, cơ chế tài chính và cơ sở vật chất

1. Biên chế của Trung tâm là biên chế do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giao trong tổng số biên chế được Ủy ban nhân dân tỉnh giao cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;

2. Kinh phí hoạt động của Trung tâm được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp và nguồn vận động hợp pháp khác;

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bảo đảm và phân công công chức, viên chức, nhân viên quản lý vận hành trụ sở, trang thiết bị, cơ sở vật chất, máy móc, kỹ thuật, hệ thống mạng phục vụ cho hoạt động của Trung tâm.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Khen thưởng, kỷ luật

1. Khen thưởng

Công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng theo quy định. 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, viên chức, nhân viên được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức thuộc Trung tâm quản lý 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 17. Điều khoản thi hành

1. Trung tâm chịu trách nhiệm theo dõi, thực hiện và tham mưu Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh việc triển khai thực hiện Quy chế này tại Trung tâm và của các ngành, các cấp;

2. Các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong quá trình tổ chức thực hiện các nhiệm vụ có liên quan theo Quy chế này;

3. 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./.