

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC NINH

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

Số: 433/QĐ-UBND

Bắc Ninh, ngày 12 tháng 11 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế phối hợp
“Thực hiện cơ chế “5 tại chỗ” và quy trình điện tử trong giải quyết TTHC
tại Trung tâm HCC tỉnh Bắc Ninh”

ỦY BAN NHÂN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 14/01/2021 của UBND tỉnh Bắc Ninh về những nhiệm vụ trọng tâm và giải pháp chủ yếu chỉ đạo, điều hành thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế xã hội năm 2021;

Căn cứ Quyết định số 299/QĐ-UBND ngày 01/9/2021 của UBND tỉnh Bắc Ninh về việc phê duyệt Đề án “Thực hiện cơ chế “5 tại chỗ” và quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công tỉnh và Trung tâm Hành chính công cấp huyện trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh”;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh và Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này quy chế phối hợp “Thực hiện cơ chế “5 tại chỗ” và quy trình điện tử trong giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh”.

Điều 2. Giao Trung tâm Hành chính công tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh Bắc Ninh chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành và các cơ quan, tổ chức liên quan triển khai thực hiện các nội dung tại Quy chế.

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

Thủ trưởng các cơ quan: Trung tâm Hành chính công tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, các Sở, ban, ngành và các tổ chức, cá nhân liên quan căn cứ Quyết định thi hành./

Nơi nhận: *me*

- Như Điều 3;
- Chủ tịch và các PCT;
- UBND các huyện, tx, tp;
- CVP, các PCVP;
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Vương Quốc Tuấn
Vương Quốc Tuấn

QUY CHẾ

Phối hợp thực hiện cơ chế “5 tại chỗ” và quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh

(Ban hành kèm theo Quyết định 433/QĐ-UBND ngày 12 tháng 11 năm 2021
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Ninh)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm thực hiện, trách nhiệm phối hợp thực hiện cơ chế “5 tại chỗ” và quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây được viết tắt là TTHC) của các cơ quan có trách nhiệm giải quyết TTHC và các tổ chức, cá nhân có nghĩa vụ, quyền lợi liên quan đến việc giải quyết các TTHC tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan có trách nhiệm giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 1, bao gồm:

- a. Trung tâm Hành chính công tỉnh (sau đây viết tắt là Trung tâm).
- b. Các Sở, ngành, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh có TTHC thực hiện theo cơ chế 5 tại chỗ và quy trình điện tử tại Trung tâm (sau đây viết tắt là Cơ quan liên quan).

2. Cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan có trách nhiệm giải quyết TTHC quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Thực hiện theo đúng chỉ đạo của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh.
2. Xuất phát từ yêu cầu thực tiễn, tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành.

3. Một đầu mối tiếp xúc duy nhất (Trung tâm). 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 nhà nước có thẩm quyền các cấp.

4. Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch.

5. Quá trình phối hợp được thực hiện theo một quy trình khép kín, đảm bảo phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và các Cơ quan liên quan theo đúng quy định của pháp luật.

Quy trình thực hiện được xây dựng khép kín, lập sơ đồ, số hóa, kiểm soát thông qua phần mềm một cửa điện tử, theo đó quy định cụ thể nội dung công việc, thời hạn giải quyết... của từng cơ quan, cá nhân, được công khai minh bạch thuận tiện tra cứu và theo dõi, đảm bảo đạt tiêu chuẩn ISO 9001-2015. Các bước thực hiện giải quyết TTHC sẽ được thực hiện bằng hai hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua hệ thống thông tin điện tử tại Trung tâm. Không thực hiện việc luân chuyển hồ sơ giấy về các cơ quan liên quan đối với hồ sơ đang trong thời gian giải quyết.

Hồ sơ gốc (hồ sơ giấy) được bàn giao về cho các cơ quan liên quan quản lý, khai thác sử dụng, lưu trữ theo qui định của pháp luật, sau khi đã được giải quyết, số hóa, lưu trữ điện tử, trả kết quả.

6. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

Điều 4. 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 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 có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật, nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật và quy định về phí, lệ phí (nếu có); các giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền cấp không được tẩy xóa hoặc giả mạo.

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); có giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền cấp bị tẩy xóa hoặc giả mạo.

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. *Hệ thống thông tin một cửa điện tử*: Hệ thống thông tin do UBND tỉnh thống nhất sử dụng để cập nhật, quản lý, theo dõi tiến độ, thống kê, tổng hợp kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

8. *Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh*: là công tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các Bộ, ngành và của tỉnh.

9. *Hồ sơ hành chính điện tử*: là hồ sơ được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.

10. *Cơ chế “5 tại chỗ”*: là việc tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện tại Trung tâm.

11. *Cán bộ làm việc tại Trung tâm, gồm*: Công chức, viên chức của các Cơ quan liên quan được cử đến làm việc tại Trung tâm; Công chức, viên chức của Trung tâm được phân công thực hiện theo sự ủy quyền của các Cơ quan liên quan và phối hợp hỗ trợ cán bộ các cơ quan liên quan trong quá trình giải quyết TTHC.

CHƯƠNG II

NỘI DUNG PHỐI HỢP THỰC HIỆN CƠ CHẾ “5 TẠI CHỖ” VÀ QUY TRÌNH ĐIỆN TỬ TRONG GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 5. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ

1. Cán bộ làm việc tại Trung tâm thực hiện việc hướng dẫn các nội dung sau:

- a. Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC.
- b. Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC.
- c. Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).

d. Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật. Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm rõ ràng, chính xác, đầy đủ, kịp thời theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, các quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh được công khai thực hiện tại Trung tâm.

2. Cách thức, trình tự hướng dẫn:

- a. Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm: Cán bộ làm việc tại Trung tâm được

phân công có trách nhiệm trực, đón tiếp, hướng dẫn trực tiếp tổ chức, cá nhân theo yêu cầu.

b. Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai.

c. Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

d. Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.

đ. Qua các bộ hồ sơ điền mẫu hoặc bằng các cách thức khác.

Cán bộ làm việc tại Trung tâm được phân công có trách nhiệm trực tiếp nhận thông tin hướng dẫn, cung cấp thông tin theo yêu cầu của các tổ chức, cá nhân.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quyết định công bố TTHC của cơ quan có thẩm quyền, hoặc các thành phần hồ sơ trong hồ sơ TTHC chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác.

Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần duy nhất (trừ các yêu cầu khác của tổ chức, cá nhân).

Điều 6. Tiếp nhận hồ sơ

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích (thời hạn nhận được xác định theo dấu ngày đến của đơn vị bưu chính) hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật: Cán bộ làm việc tại Trung tâm được phân công tiếp nhận hồ sơ (sau đây được viết tắt là Cán bộ tiếp nhận) phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ; cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống phần mềm một cửa điện tử của tỉnh theo quy định.

a. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, thì cán bộ tiếp nhận phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

b. Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ tiếp nhận phải nêu rõ lý do vào Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ TTHC.

c. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ tiếp nhận lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến, cán bộ tiếp nhận phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ.

a. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm

quyền giải quyết theo quy định, cán bộ tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

b. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ ngay trên hệ thống theo quy định và chuyển ngay đến bộ phận chuyên môn tại Trung tâm hành chính công để thẩm định hồ sơ theo quy định.

3. Tất cả hồ sơ sau khi tiếp nhận, cán bộ tiếp nhận phải có trách nhiệm cập nhật đầy đủ vào hệ thống phần mềm một cửa điện tử theo đúng quy trình.

4. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ, được ghi trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Hệ thống phần mềm một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

5. Trường hợp TTHC có quy định phải giải quyết ngay trong ngày: nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận thì cán bộ tiếp nhận không phải lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống phần mềm một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả thì cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 7. Thẩm định hồ sơ

Hồ sơ ngay sau khi tiếp nhận, được chuyển đến cán bộ, công chức được phân công thực hiện thẩm định tại Trung tâm Hành chính công theo quy định.

1. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan.

1.1. Đối với kết quả giải quyết không bằng mẫu có sẵn của cơ quan có thẩm quyền quy định:

a. Việc trình ký thông thường:

- Trong trường hợp cán bộ làm việc tại Trung tâm được phân công, ủy quyền việc thẩm định được thực hiện ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ đầy đủ, sau khi thẩm định hoàn thiện chuyển đến người có thẩm quyền phê duyệt, đồng thời cập nhật đầy đủ thông tin trên hệ thống một cửa điện tử theo qui định.

- Trong trường hợp hồ sơ do công chức, cán bộ bộ phận chuyên môn của cơ quan, đơn vị thực hiện thẩm định: cán bộ, công chức được phân công thực hiện thẩm định hồ sơ tại Trung tâm hành chính công ngay sau khi nhận được hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận chuyển đến, khi thẩm định hoàn thiện hồ sơ chuyển đến người có thẩm quyền phê duyệt kết quả giải quyết tại Trung tâm, đồng thời cập

nhật đầy đủ thông tin trên hệ thống một cửa điện tử theo qui định.

b. Việc trình ký trên môi trường điện tử

- Trong trường hợp cán bộ làm việc tại Trung tâm được phân công, ủy quyền thẩm định tiến hành thẩm định hồ sơ ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ, hoàn thiện chuyển đến người có thẩm quyền phê duyệt theo quy trình điện tử.

- Trong trường hợp hồ sơ do công chức, cán bộ bộ phận chuyên môn của cơ quan, đơn vị thực hiện thẩm định: cán bộ, công chức được phân công tiến hành thẩm định hồ sơ tại Trung tâm Hành chính công ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ do bộ phận tiếp nhận chuyển đến, hoàn thiện hồ sơ chuyển cho người có thẩm quyền phê duyệt theo quy trình điện tử.

1.2. Đối với kết quả giải quyết bằng mẫu hoặc phôi có sẵn theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ thẩm định tại Trung tâm thực hiện cập nhật toàn bộ thông tin hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử, hoàn thiện hồ sơ trình người có thẩm quyền ký duyệt trực tiếp tại Trung tâm Hành chính công vào mẫu hoặc phôi có sẵn theo quy định.

2. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan

a. Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo lấy ý kiến các cơ quan liên quan bằng cách Scan văn bản thông báo, đồng thời ghi rõ thời hạn lấy ý kiến trên phần mềm điện tử gửi đến các cơ quan phối hợp theo phương thức một cửa để được theo dõi, đôn đốc giám sát.

b. Trường hợp cần thiết, cơ quan có liên quan phối hợp với Trung tâm để tổ chức họp lấy ý kiến của các tổ chức, cá nhân có liên quan tại Trung tâm, được lập Biên bản để theo dõi, đôn đốc thực hiện.

3. Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống phần mềm một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

Điều 8. Phê duyệt hồ sơ

1. Trường hợp phê duyệt (ký) hồ sơ thông thường, hồ sơ theo mẫu hoặc phôi in theo qui định, người có thẩm quyền phê duyệt (ký) hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm.

2. Trường hợp phê duyệt (ký) hồ sơ theo phương thức điện tử (ký số), người có thẩm quyền thực hiện các thao tác theo trình tự ký văn bản bằng hình thức ký số theo quy trình điện tử.

Điều 9. Đóng dấu, vào sổ lưu trữ hồ sơ

1. Quản lý và sử dụng con dấu.

a. Con dấu thứ hai (kể cả dấu điện tử) của các cơ quan liên quan được quản lý chặt chẽ để sử dụng tại Trụ sở của Trung tâm.

b. Con dấu thứ hai được giao cho cán bộ văn thư, người được phân công hoặc ủy quyền quản lý, sử dụng. Dấu chỉ được đóng vào các văn bản liên quan đến kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm theo đúng danh mục đã đăng ký.

2. Đăng ký văn bản

a. Văn bản của các cơ quan liên quan sử dụng con dấu thứ hai tại Trung tâm được lập, theo dõi riêng theo từng cơ quan, đơn vị.

b. Ghi số và ngày, tháng ban hành văn bản

- Tất cả các văn bản phê duyệt sử dụng con dấu tại Trung tâm đều phải được ghi số theo hệ thống số được lập của các cơ quan liên quan do Văn thư hoặc người được phân công hoặc ủy quyền sử dụng thống nhất quản lý.

- Việc ghi ngày, tháng văn bản thực hiện theo quy định của pháp luật.

3. Lưu trữ văn bản

a. Cán bộ văn thư, người được phân công hoặc ủy quyền quản lý, sử dụng sau khi đóng dấu vào sổ văn bản đi phải thực hiện lưu trữ hàng ngày theo quy định của Luật lưu trữ.

b. Cán bộ văn thư, người được phân công hoặc ủy quyền quản lý, sử dụng có trách nhiệm lập sổ theo dõi, phục vụ kịp thời yêu cầu sử dụng bản lưu tại Văn thư các cơ quan có liên quan theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Trả kết quả giải quyết TTHC

a. Việc trả kết quả giải quyết TTHC, thu phí và lệ phí do Trung tâm đảm nhiệm. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức sau:

- Trực tiếp tại Trung tâm.
- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.
- Trực tuyến tại Công Dịch vụ công.

b. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải gửi Thông báo bằng văn bản cho Trung tâm kèm Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả để Trung tâm thông báo cho các tổ chức, cá nhân có liên quan biết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

c. Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Cán bộ làm việc tại Trung tâm thực hiện việc điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống phần mềm một cửa điện tử đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua

thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trung tâm Hành chính công

1. Bố trí sắp xếp khoa học, hiện đại; chuẩn bị đầy đủ các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm ứng dụng và các điều kiện cần thiết khác phục vụ cho doanh nghiệp, công dân; các tổ chức cá nhân trong thời gian giao dịch thực hiện TTHC tại Trung tâm.

2. Hướng dẫn, tập huấn các yêu cầu nghiệp vụ và các chức năng của phần mềm ứng dụng tại Trung tâm; việc tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu của các phần mềm ứng dụng, các hệ thống thông tin giám sát thông minh tại Trung tâm với Trung tâm thông tin, chỉ đạo điều hành của tỉnh.

3. Điện tử hóa việc giám sát, đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC làm cơ sở đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức công khai, minh bạch, hiệu quả. Trên cơ sở:

- Ứng dụng công nghệ thông tin để thực hiện việc giám sát, đánh giá tự động một cách thường xuyên, liên tục, chủ động, kịp thời tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm cũng như mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC. Các dữ liệu này được tự động cập nhật, kết nối, chia sẻ với Trung tâm thông tin, chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh theo thời gian thực.

- Ứng dụng công nghệ dữ liệu lớn (Big Data), tổng đài tự động phân tích, hỗ trợ ra quyết định về việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại Trung tâm; hỗ trợ tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ, liên thông các nghiệp vụ giải quyết TTHC, từ đó xác định các vấn đề cần cải cách, tham mưu nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức triển khai, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện Quy chế; kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế.

5. Thực hiện đầy đủ các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 12. Các cơ quan liên quan

1. Rà soát, xây dựng, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh mục và quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo hướng đơn giản, rút ngắn thời gian giải quyết, xác định rõ trách nhiệm của các đối tượng tham gia giải quyết TTHC.

2. Trình UBND tỉnh cho phép triển khai việc khắc con dấu thứ 2.

3. Thực hiện ủy quyền cho Trung tâm hoặc cán bộ làm việc tại Trung tâm trong quản lý con dấu thứ 2 và các nội dung công việc cụ thể khác (nếu có) đảm bảo đúng quy định của pháp luật và phù hợp với chức năng nhiệm vụ được giao.

4. Lựa chọn cử cán bộ đến việc tại Trung tâm phải đảm bảo đầy đủ về tiêu chuẩn, điều kiện; đáp ứng đầy đủ các nguyên tắc của cơ chế “5 tại chỗ”.

5. Thực hiện đầy đủ các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 13. Văn phòng UBND tỉnh

Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Hành chính công tỉnh kiểm tra việc thực hiện Quy chế; đề xuất, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh các giải pháp về những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện đảm bảo việc giải quyết TTHC theo cơ chế “5 tại chỗ” hiện có hiệu quả, đáp ứng các mục tiêu đặt ra tại Đề án; tổng hợp, đánh giá báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh việc thực hiện TTHC theo cơ chế “5 tại chỗ” tại các cơ quan, đơn vị.

Điều 14. Khen thưởng và kỷ luật

1. Trung tâm thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, Trung tâm phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức tham mưu trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vướng mắc, phát sinh hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, các đơn vị kịp thời đề xuất, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (qua Trung tâm) để điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



[Handwritten signature]
Vương Quốc Tuấn

