

Số: /QĐ-UBND

QUY CHẾ

**Phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị làm việc luân phiên
tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyền Quang**
(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-UBND ngày 27/11/2023
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyền Quang)

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, yêu cầu

Xây dựng Quy chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị làm việc luân phiên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyền Quang (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị) để xác định rõ trách nhiệm, quyền hạn của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân trong việc luân phiên thực hiện các nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyền Quang (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, trách nhiệm và công tác phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính giữa các cơ quan, đơn vị thực hiện làm việc luân phiên tại Trung tâm.

2. Những nội dung không quy định trong Quy chế này được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 633/QĐ-UBND ngày 15/10/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyền Quang và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Sở Ngoại vụ;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Các cơ quan, đơn vị làm việc luân phiên tại Trung tâm, gồm: Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Tài chính; Sở Công thương; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo; Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh.

5. Nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng của các cơ quan, đơn vị làm việc luân phiên được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm (*sau đây gọi tắt là công chức, viên chức làm việc luân phiên*) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 4. Nguyên tắc phối hợp

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quyết định số 633/QĐ-UBND ngày 15/10/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyên Quang và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Trung tâm là đầu mối duy nhất thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố theo quy định.

3. Công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ dựa trên nguyên tắc: Trách nhiệm, kịp thời, đúng pháp luật; đảm bảo việc điều hành các hoạt động của các cơ quan, đơn vị được thông suốt. Nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính thống nhất và đồng bộ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính giữa công chức, viên chức làm việc luân phiên với các đơn vị liên quan trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính. Lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính của từng cơ quan. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức tham gia phối hợp.

4. Các cơ quan, đơn vị căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ được giao phải chủ động giải quyết những công việc thuộc thẩm quyền, phối hợp với công chức, viên chức làm việc luân phiên trong công tác giải quyết thủ tục hành chính và những công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

5. Trong quá trình thực hiện và phối hợp thực hiện công việc phải đảm bảo về thời gian, chất lượng và tuân thủ các quy định về bí mật Nhà nước, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị và các quy định khác của pháp luật.

Điều 5. Hình thức phối hợp

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến công tác tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị chủ trì, cơ quan phối hợp.

2. Tổ chức họp nhằm giải quyết, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện tiếp nhận, số hóa, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.

3. Các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II

NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

MỤC 1: NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ LÀM VIỆC LUÂN PHIÊN TẠI TRUNG TÂM

Điều 6. Trách nhiệm chung

1. Thường xuyên rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính đưa vào tiếp nhận tại Trung tâm. Thực hiện nghiêm ýt, công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố tại Trung tâm theo quy định.

Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC được công khai bằng văn bản, phương thức điện tử và cung cấp đầy đủ thông tin thay đổi liên quan đến lĩnh vực TTHC cho công chức, viên chức làm việc luân phiên tại Trung tâm.

2. Cử công chức, viên chức đến Trung tâm làm việc luân phiên đúng quy định về đối tượng và thời gian làm việc theo Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định và phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng thời gian quy định.

4. Thời hạn phiên trực của công chức, viên chức làm việc luân phiên của mỗi cơ quan: Mỗi cơ quan có trách nhiệm cử công chức, viên chức làm việc luân phiên tại Trung tâm với thời gian là 01 tháng/người/lần. *(Theo Quyết định phê duyệt danh sách nhân sự của các cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hằng năm của Ủy ban nhân dân tỉnh).*

5. Thời gian bắt đầu thực hiện làm việc luân phiên: ngày 01 tháng 12 năm 2023. Thứ tự luân phiên làm việc như sau:

Phiên trực thứ nhất: công chức, viên chức làm việc luân phiên của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Phiên trực thứ hai: công chức, viên chức làm việc luân phiên của Sở Thông tin và Truyền thông;

Phiên trực thứ ba: công chức, viên chức làm việc luân phiên của Sở Tài chính;

Phiên trực thứ tư: công chức, viên chức làm việc luân phiên của Sở Giáo dục và Đào tạo;

Phiên trực thứ năm: công chức, viên chức làm việc luân phiên của Sở Công thương;

Phiên trực thứ sáu: công chức, viên chức làm việc luân phiên của Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh.

Sau Phiên trực thứ sáu, chu kỳ phân công làm việc luân phiên tại Trung tâm lặp lại theo cách thức tổ chức nêu trên.

6. Thông báo thời gian làm việc luân phiên: tối thiểu trước 03 ngày làm việc, đại diện Trung tâm có trách nhiệm thông báo đến cơ quan, đơn vị có phiên trực tiếp theo đề cử công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ làm việc luân phiên theo quy định.

7. Hướng dẫn và chuẩn bị tài liệu: các cơ quan, đơn vị thực hiện làm việc luân phiên có trách nhiệm tổ chức hướng dẫn, giới thiệu bộ thủ tục hành chính cho công chức, viên chức làm việc luân phiên (*cả nhân sự chính thức và dự phòng*) của 06 cơ quan, đơn vị đảm bảo công chức, viên chức làm việc luân phiên đủ năng lực để hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính chung của 06 cơ quan; đồng thời xây dựng bộ tài liệu của từng thủ tục hành chính, có bộ hồ sơ chuẩn theo từng thủ tục đặt tại quầy giao dịch chung để tham khảo, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

Trung tâm chủ trì tổ chức hướng dẫn bộ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị hoàn thành trước ngày 30/11/2023.

8. Tiếp nhận và bàn giao giữa công chức, viên chức làm việc luân phiên trong phiên trực trước với công chức, viên chức làm việc luân phiên của phiên trực tiếp theo: Hai công chức, viên chức nêu trên có trách nhiệm hoàn thành bàn giao công việc vào cuối ngày làm việc cuối cùng của công chức, viên chức làm việc luân phiên đã hoàn thành phiên trực. Biên bản bàn giao được 2 bên thống nhất gửi về cơ quan, đơn vị chủ quản và Trung tâm để quản lý, chỉ đạo và hỗ trợ.

Công chức, viên chức làm việc luân phiên lập sổ theo dõi và thực hiện công tác giao nhận nhiệm vụ đầy đủ, đúng quy định.

9. Thông tin, liên lạc: Lãnh đạo Trung tâm lập nhóm Zalo gồm Chánh Văn phòng hoặc Trưởng phòng hành chính; các công chức, viên chức làm việc luân phiên (*gồm chính thức, dự phòng*) của các cơ quan, đơn vị thực hiện làm việc luân phiên để tăng cường trao đổi thông tin trong việc thực hiện các nhiệm vụ tại Trung tâm, đảm bảo công tác giải quyết thủ tục hành chính đúng tiến độ và thời hạn quy định.

10. Phối hợp giải quyết những vấn đề, sự cố phát sinh: các cơ quan, đơn vị làm việc luân phiên tích cực, chủ động phối hợp để xử lý các vấn đề, sự cố phát sinh trên tinh thần hỗ trợ, hợp tác và vì mục tiêu chung phục vụ người dân và doanh nghiệp. Trong trường hợp xác định lỗi sai sót, sự cố liên quan đến công chức, viên chức làm việc luân phiên xảy ra nhiều lần hoặc xảy ra sai sót nghiêm trọng, Trung tâm có thể gửi văn bản yêu cầu cơ quan quản lý công chức, viên chức đang trực thay người khác.

11. 100% hồ sơ TTHC được hướng dẫn, tiếp nhận dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Cổng dịch vụ công Quốc gia; đảm bảo tính chính xác, đầy đủ và thực hiện các quy định về số hóa, tái sử dụng dữ liệu điện tử.

Điều 7. Phối hợp hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ nộp trực tuyến thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, Cổng dịch vụ công Quốc gia: các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phân công công chức, viên chức trực tiếp kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức, viên chức được phân công phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để người dân, doanh nghiệp bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, dịch vụ giao dịch điện tử, phần mềm ứng dụng dịch vụ thông tin trên nền tảng thiết bị di động (*nếu có*).

b) Trường hợp hồ sơ của người dân, doanh nghiệp đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức được phân công thực hiện tiếp nhận và chuyển cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để giải quyết theo quy định tại Điều 11 Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyên Quang được ban hành theo Quyết định số 633/QĐ-UBND ngày 15/10/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Trung tâm hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích: công chức, viên chức làm việc luân phiên phối hợp với công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đó xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức làm việc luân phiên chủ trì, phối hợp với công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hướng dẫn người dân, doanh nghiệp bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (đối với trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp hoặc qua ủy quyền); mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (đối với trường hợp hồ sơ gửi qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân).

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức làm việc luân phiên nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi

người dân, doanh nghiệp; đồng thời, chuyển hồ sơ (*chậm nhất trong vòng 30 phút*) đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hoặc cơ quan, đơn vị thực hiện dịch vụ luân chuyển hồ sơ theo quy định.

3. Khi có hồ sơ nộp trực tiếp cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm cử công chức, viên chức đến Trung tâm phối hợp với công chức, viên chức làm việc luân phiên để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ theo quy định.

Điều 8. Phối hợp trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến hoặc đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thu phí, lệ phí (*nếu có*) theo quy định.

2. Trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tiếp thì cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính chuyển kết quả (*ngay sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính*) cho công chức, viên chức làm việc luân phiên tại Trung tâm để trả kết quả và thu phí, lệ phí (*nếu có*) theo quy định.

Ngay sau khi nhận được kết quả, công chức, viên chức làm việc luân phiên tại Trung tâm có trách nhiệm thông tin đến người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời ghi vào sổ theo dõi theo quy định.

Điều 9. Trách nhiệm của công chức, viên chức làm việc luân phiên

1. Có trách nhiệm và quyền lợi theo quy định tại Điều 6 Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyên Quang ban hành kèm theo Quyết định số 633/QĐ-UBND ngày 15/10/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang; không được làm những hành vi theo quy định tại Khoản 1, Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Nhận hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị làm việc luân phiên và chuyển đến các cơ quan tương ứng để giải quyết.

3. Tiếp nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính do các cơ quan, đơn vị chuyển đến và trả cho người dân, doanh nghiệp theo quy định.

4. Kịp thời báo cáo Lãnh đạo những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.

MỤC 2: NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA SỞ NGOẠI VỤ

Điều 10. Trách nhiệm của Sở Ngoại vụ

1. Thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời số điện thoại của nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng và các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố theo quy định.
2. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm trong việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực khi có người dân, doanh nghiệp đến Trung tâm thực hiện thủ tục hành chính.

MỤC 3: NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH

Điều 11. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

1. Giám sát, theo dõi, đôn đốc các cơ quan thực hiện các nhiệm vụ tại Mục 1, Mục 2 của Quy chế này.
2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thường xuyên cập nhật kịp thời, công khai số điện thoại của các nhân sự và danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm theo quy định.
3. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính đột xuất và định kỳ theo quy định.
4. Kịp thời đề xuất xử lý các vướng mắc, tồn tại, hạn chế của các cơ quan, đơn vị khi thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm; đồng thời Đề xuất các giải pháp, biện pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả (*nếu có*).
5. Bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo hoạt động của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm theo quy định.
6. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

CHƯƠNG III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Lãnh đạo, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị làm việc luân phiên chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này, đồng thời chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các đơn vị liên quan trong công tác phối hợp giải quyết thủ tục hành chính và các công việc liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính.

2. Định kỳ, các cơ quan, đơn vị tổ chức sơ kết, đánh giá lại tình hình phối hợp thực hiện giữa các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức làm việc luân phiên để kịp thời phát huy những mặt mạnh, khắc phục những mặt còn hạn chế để công tác phối hợp giải quyết thủ tục hành chính giữa Lãnh đạo, công chức, viên chức các phòng ban chuyên môn đối với công chức, viên chức làm việc luân phiên ngày càng hiệu quả.

Điều 13. Trách nhiệm thi hành

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở: Thông tin và Truyền thông; Tài chính; Công thương; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Giáo dục và Đào tạo; Ngoại vụ; Trưởng Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân kịp thời 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, thay đổi cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Sơn