

Số: 154/QĐ-UBND

Hà Giang, ngày 13 tháng 8 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Giang**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ GIANG**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 1200/QĐ-UBND ngày 21 tháng 6 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Hà Giang về việc chuyển đổi Trung tâm Hành chính công tỉnh Hà Giang, từ đơn vị sự nghiệp sang đơn vị hành chính đặc thù và sáp nhập Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính vào Trung tâm Hành chính công thành Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Giang;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Giang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 520/QĐ-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2017 của Chủ tịch UBND tỉnh Hà Giang ban hành Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Hà Giang.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các sở, ban, ngành; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Các phòng, đơn vị thuộc Văn phòng;
- Lưu: VT, PVHCC



**CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Sơn

## **QUY CHẾ**

**Phối hợp trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại  
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Giang**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~546~~ **546**Đ-UBND ngày ~~13~~ **13**/8/2019 của UBND  
tỉnh Hà Giang)

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định nguyên tắc và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với các sở, ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước (sau đây gọi chung là Cơ quan có thẩm quyền) trong việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC).

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Trung tâm; công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm.
2. Các sở, ban, ngành của tỉnh; cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc tại địa phương và UBND cấp huyện, cấp xã có liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm.
3. Tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

#### **Điều 3. Nguyên tắc phối hợp**

1. Trung tâm là đầu mối tổ chức việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân đối với các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố địa điểm thực hiện là Trung tâm. Các cơ quan có thẩm quyền không được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngoài Trung tâm đối với các TTHC đã được công bố địa điểm thực hiện là Trung tâm.

2. Mọi hoạt động đều phải đảm bảo "Công khai, minh bạch, khách quan và đúng pháp luật"; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả hoạt động.

3. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền để việc giải quyết TTHC tại Trung tâm được thuận lợi nhất, không trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm chỉ đạo công tác phối hợp.

4. Việc trao đổi thông tin giữa các Cơ quan có thẩm quyền và Trung tâm phải đảm bảo đầy đủ, kịp thời, chính xác; cơ quan cung cấp thông tin chịu trách nhiệm về thông tin do mình cung cấp; chỉ được sử dụng thông tin theo đúng yêu cầu của cơ quan cung cấp. Quá trình phối hợp thực hiện TTHC tại Trung tâm được theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc, đánh giá để báo cáo cơ quan, người

có thẩm quyền theo dõi, chỉ đạo.

5. Đảm bảo sự tham gia của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC và người dân trong việc giám sát, đánh giá kết quả giải quyết TTHC và phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo việc thực hiện TTHC.

## **Chương II** **NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP**

### **Điều 4. Phối hợp trong việc tiếp nhận, trả kết quả TTHC**

#### **1. Đối với Trung tâm**

a) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và tổ chức, cá nhân thực hiện nghiêm cách thức gửi hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC; đối với cách thức trực tiếp tại Trung tâm và trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công tỉnh thực hiện theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018; đối với cách thức qua dịch vụ bưu chính thực hiện theo đúng quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016.

b) Tổ chức thực hiện đánh giá và hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện TTHC đánh giá về tinh thần, chất lượng phục vụ và tiến độ giải quyết TTHC qua các phương tiện (Máy tính bảng hoặc phiếu đánh giá hoặc mạng xã hội khi được cấp có thẩm quyền cho phép) và các hình thức khác; theo dõi, kiểm soát tiến độ và kết quả giải quyết TTHC.

c) Trung tâm có trách nhiệm kiểm soát, xác thực hồ sơ đầu vào và kết quả đầu ra giải quyết TTHC và xác nhận tính chính xác các nội dung thông tin trên các biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC của cơ quan có thẩm quyền đối với các hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC do chủ thể của hồ sơ hoặc là người được chủ thể hồ sơ ủy quyền hoặc là người của bên cung cấp dịch vụ được chủ thể hồ sơ thuê dịch vụ (Ví dụ: Dịch vụ Bưu chính công ích).

d) Có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến Trung tâm thực hiện giao dịch giải quyết TTHC theo quy định. Thực hiện tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính liên thông với UBND tỉnh và thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh.

đ) Kịp thời phản ánh khi kết quả giải quyết bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc chậm trả kết quả trực tiếp đến Thủ trưởng Cơ quan có thẩm quyền để khắc phục, xử lý theo quy định.

#### **2. Đối với các Cơ quan có thẩm quyền**

a) Kịp thời rà soát, xây dựng Quyết định công bố Danh mục, công bố TTHC theo đúng quy định.

b) Cập nhật, đăng tải, công khai kịp thời, đầy đủ nội dung các Bộ TTHC và thiết lập Quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh chậm nhất 5 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục TTHC và Công bố TTHC.

c) Toàn bộ các giao dịch TTHC giữa Cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh với

tổ chức, cá nhân; giữa Cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh liên thông với Ủy ban nhân dân tỉnh và Cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh khác; liên thông với các Bộ, ban, ngành Trung ương và liên thông với UBND cấp huyện, cấp xã được thực hiện tại Trung tâm.

d) Luân chuyển hồ sơ và kết quả TTHC từ Trung tâm về cơ quan và ngược lại.

đ) Thông báo cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản (qua Trung tâm) về việc chậm giải quyết hồ sơ hoặc hồ sơ cần được bổ sung hoặc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Nội dung thông báo phải thể hiện rõ lý do, trách nhiệm của từng cá nhân liên quan, thời hạn giải quyết tiếp theo. Việc thông báo phải được thực hiện trong thời hạn giải quyết và phải do Lãnh đạo cơ quan kiểm duyệt.

e) Kịp thời đính chính, khắc phục và chuyển kết quả được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót về Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

g) Chủ trì, phối hợp với Trung tâm tổ chức thực hiện hoàn thiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả) tại Trung tâm.

## **Điều 5. Phối hợp trong quản lý công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm**

### **1. Đối với Trung tâm**

a) Thẩm định, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách cán bộ, công chức, viên chức (sau đây gọi là CCVC) của các Cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Trung tâm.

b) Quản lý, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ và chấp hành nội quy, quy chế làm việc của Trung tâm đối với người được cử đến làm việc tại Trung tâm hàng năm. Kết quả đánh giá, nhận xét hàng năm của Trung tâm được thông báo cho Cơ quan chủ quản biết.

c) Từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với Cơ quan có thẩm quyền cử người thay CCVC không chấp hành nội quy, quy chế của Trung tâm. Từ chối phục vụ CCVC của Cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Trung tâm không có trong danh sách phê duyệt của Chủ tịch UBND tỉnh (trường hợp đặc biệt Thủ trưởng các sở, ban, ngành phải có văn bản thông báo cho Trung tâm trước buổi làm việc).

d) Đảm bảo các điều kiện làm việc và các thiết bị, vật tư cần thiết theo quy định; trang bị đồng phục cho một CCVC trực chính thức của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh (*Mùa xuân - hè: nam là áo sơ mi trắng và quần âu màu đen, nữ là chân váy công sở hoặc quần âu màu đen và áo sơ mi trắng; Mùa thu - Đông: nam là bộ quần, áo vest màu đen, nữ là bộ quần, áo vest màu đen*); quản lý thời gian làm việc của CCVC tại Trung tâm (Buổi sáng: từ 07 giờ 30 - 11 giờ 30; Buổi chiều: từ 13 giờ 30 - 17 giờ; các ngày làm việc theo quy định của Chính phủ).

### **2. Đối với các Cơ quan có thẩm quyền**

a) Lập danh sách CCVC được cử đến làm việc tại Trung tâm (bao gồm nhân sự trực chính thức, nhân sự trực dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử

dự kiến) theo đúng quy định tại Điều 11, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 gửi Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh (qua Trung tâm).

b) Thông báo bằng văn bản cho Trung tâm trước khi cử CCVC không có trong danh sách phê duyệt của Chủ tịch UBND tỉnh thay thế CCVC được cử đến làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc nghỉ đột xuất.

c) Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh tự trang bị đồng phục cho CCVC dự phòng, CCVC thay thế CCVC trực chính tại Trung tâm trong trường hợp đặc biệt cần thay thế; Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước tự trang bị đồng phục cho CCVC trực chính và dự phòng.

d) Quan tâm đến chế độ, chính sách, quyền lợi đối với CCVC được cử đến làm việc tại Trung tâm theo đúng quy định và chỉ đạo của tỉnh.

đ) Phối hợp với Trung tâm đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Trung tâm để xếp loại CCVC hàng năm theo quy định.

e) Hàng tháng, lãnh đạo Cơ quan có thẩm quyền bố trí thời gian phù hợp đến Trung tâm nắm bắt tình hình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị mình.

#### **Điều 6. Phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho CCVC được cử đến làm việc tại Trung tâm.**

1. Trung tâm phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho CCVC được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

2. Cơ quan có thẩm quyền tổ chức tập huấn, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho CCVC được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC theo từng lĩnh vực, chuyên ngành của cơ quan, đơn vị mình.

#### **Điều 7. Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC**

1. Đối với Trung tâm

a) Thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân gửi đến Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân (<https://nguoidan.chinhphu.vn>) và của doanh nghiệp gửi tới Hệ thống tiếp nhận, trả lời kiến nghị của doanh nghiệp (<https://doanhnghiep.chinhphu.vn>); cập nhật đầy đủ các phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử vào Hệ thống thông tin để xử lý theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết, Trung tâm xem xét, xử lý; căn cứ kết quả giải quyết, có văn bản trả lời người dân, doanh nghiệp và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời gửi Cơ quan có thẩm quyền có liên quan được biết.

c) Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết, Trung tâm tham mưu đề xuất phân công xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thuộc phạm vi thẩm quyền của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh; chuyển đến cơ quan

có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thuộc phạm vi thẩm quyền của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các đơn vị khác có liên quan.

## 2. Đối với Cơ quan có thẩm quyền

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp do Trung tâm chuyển đến; hoặc người dân, doanh nghiệp gửi tới Cơ quan có thẩm quyền (không qua Trung tâm), Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định. Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết, Cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý; căn cứ kết quả giải quyết, có văn bản trả lời người dân, doanh nghiệp và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời thông báo cho Trung tâm để theo dõi, tổng hợp.

b) Đối với các trường hợp yêu cầu phải giải thích, trả lời trực tiếp về kiến nghị giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp; khi nhận được thông báo của Trung tâm, Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm cử CCVC đến ngay Trung tâm để cùng phối hợp giải quyết.

## CHƯƠNG III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

### Điều 8. Chế độ thông tin

1. Trung tâm và Cơ quan có thẩm quyền thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm (việc trao đổi thông tin có thể bằng hình thức trực tiếp hoặc bằng văn bản, thư điện tử...)

2. Hàng tuần, Trung tâm có trách nhiệm thông báo những tồn tại về công tác tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các Cơ quan có thẩm quyền để chủ động nắm bắt và kịp thời đôn đốc; hàng tháng tổng hợp tình hình thực hiện của các Cơ quan có thẩm quyền báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Định kỳ hàng năm (hoặc đột xuất) Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh tổ chức họp giao ban với các Cơ quan có thẩm quyền và UBND cấp huyện để trao đổi, đánh giá kết quả thực hiện quy chế này.

### Điều 9. Khen thưởng

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 thủ tục hành chính, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu, hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành.

### Điều 10: Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm chủ trì, phối hợp với các Cơ quan có thẩm quyền tổ chức

triển khai thực hiện quy chế này.

2. Thủ trưởng các Cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thực hiện các nội dung quy định trong quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh trong việc phối hợp giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

3. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra việc tổ chức thực hiện quy chế này, báo cáo UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện.

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



**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Sơn**