

**VĂN BẢN PHÁP LUẬT KHÁC****ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA****ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KHÁNH HÒA****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 2421/QĐ-UBND

Khánh Hòa, ngày 11 tháng 10 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH****Phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động  
của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa****ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 3657/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Công văn số 1111/VPUBND-KSTT ngày 13 tháng 9 năm 2023 và Giám đốc Sở Nội vụ tại Công văn số 3153/SNV-TCBC-CCVC ngày 22 tháng 9 năm 2023.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, các cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc ở địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Tấn Tuân**

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KHÁNH HÒA

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

## QUY CHẾ

### Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa

(Kèm theo Quyết định số 2421/QĐ-UBND

ngày 11 tháng 10 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

2. Quy chế này áp dụng đối với:

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, các cơ quan Trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại địa phương, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị);

b) Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm;

c) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân);

d) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, ngân hàng thương mại được lựa chọn cung cấp dịch vụ thu phí, lệ phí; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

#### Điều 2. Nguyên tắc làm việc của Trung tâm

1. Việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tuân thủ theo nguyên tắc quy định tại Điều 4 Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23 tháng 8 năm 2021

của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa trên địa bàn tỉnh và các quy định sửa đổi, bổ sung khác (nếu có).

2. Trung tâm là đầu mối tập trung để hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt. Trung tâm không giải quyết thủ tục hành chính thay cho các cơ quan, đơn vị.

3. Mọi hoạt động dựa trên cơ sở các quy định của pháp luật; đảm bảo thống nhất, đồng bộ, đúng chức năng, nhiệm vụ được giao, không đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính, xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan có thẩm quyền, cá nhân, đơn vị với Trung tâm.

4. Lấy sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân làm cơ sở đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm; cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và kết quả thực thi công vụ của công chức, viên chức; đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính theo phương châm “Khoa học, hiệu quả, hiện đại, sẵn sàng và thân thiện”.

5. Đảm bảo sự chỉ đạo, điều hành thống nhất của lãnh đạo Trung tâm đối với nhiệm vụ được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

### **Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm**

1. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm không được thực hiện các hành vi quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ; khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ; khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ và quy định pháp luật liên quan.

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 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, 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 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

#### **Điều 4. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm có các quyền quy định tại khoản 1 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và các quyền cụ thể sau:

a) Được yêu cầu Trung tâm giải thích khi có yêu cầu bổ sung hồ sơ để giải quyết thủ tục hành chính của công chức, viên chức hoặc cơ quan chức năng.

b) Được lựa chọn nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các hình thức sau đây:

- Trực tiếp tại Trung tâm.

- Thông qua dịch vụ bưu chính đối với những thủ tục hành chính được phê duyệt tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, thông qua người đại diện, ủy quyền theo quy định pháp luật.

- Trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công bộ, ngành và Cổng dịch vụ công tỉnh đối với những thủ tục được phê duyệt cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện quy định tại khoản 2 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và trách nhiệm sau:

a) Phải có thái độ ứng xử lịch sự, không gây mất trật tự, giữ gìn vệ sinh chung, không được cản trở hoạt động của Trung tâm; không gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của người khác; không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại khoản 2, 3 Điều 3 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

## **Chương II**

### **VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN**

#### **Điều 5. Vị trí, chức năng**

1. Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa; là đầu mối tập trung để thực hiện công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, đôn đốc, theo dõi tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm đối với các cơ quan, đơn vị có liên quan.

2. Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Trung tâm do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bảo đảm và quản lý. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành và quản lý trực tiếp của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về tổ chức, nhân sự, hành chính; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

#### **Điều 6. Nhiệm vụ và quyền hạn**

1. Nhiệm vụ: Trung tâm thực hiện nhiệm vụ theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, điểm a khoản 4 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và các nhiệm vụ cụ thể sau:

a) Thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện các dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông;

b) Tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo quy định; chuyển hồ sơ của cá nhân, tổ chức khi đủ điều kiện đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ chưa đủ điều kiện; trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

c) Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan, Ủy ban nhân dân

cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã trong việc giải quyết các thủ tục hành chính theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định;

d) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ;

đ) Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Công dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tích hợp dữ liệu, tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống nêu trên;

e) Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm và đột xuất theo quy định;

g) Theo dõi, đôn đốc, đánh giá công chức, viên chức do các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm;

h) Bố trí địa điểm, cơ sở vật chất đủ để đảm bảo điều kiện làm việc cho bộ phận chuyên môn của các cơ quan, đơn vị thực hiện cơ chế giải quyết thủ tục hành chính “tại chỗ”. Phối hợp với các sở, ban ngành trong việc quản lý công chức, viên chức được cử đến Trung tâm làm việc theo cơ chế giải quyết thủ tục hành chính “tại chỗ”;

i) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

2. Quyền hạn: Trung tâm có các quyền hạn theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ; điểm b khoản 4 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và các quyền hạn cụ thể như sau:

a) Theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết thủ tục hành chính nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp làm rõ nguyên nhân, lý do đối với các hồ sơ cần phải thẩm tra, xác

minh; trả lại; chậm trễ để theo dõi, trả lời các tổ chức, cá nhân liên quan hoặc báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (nếu cần thiết).

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan 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.

c) Thực hiện các quyền hạn khác khi được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giao hoặc theo quy định của pháp luật.

### **Chương III**

## **CƠ CẤU TỔ CHỨC, TIÊU CHUẨN, NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN**

### **Điều 7. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc và các bộ phận của Trung tâm**

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm Giám đốc và không quá 02 Phó Giám đốc; trong đó, Giám đốc Trung tâm do lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiêm nhiệm; 01 Phó Giám đốc Trung tâm là lãnh đạo Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiêm nhiệm và 01 Phó Giám đốc Trung tâm là lãnh đạo trực tiếp quản lý, điều hành, làm việc tại trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công.

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, trực tiếp chỉ đạo, điều hành và chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm:

- Được ký các văn bản đơn 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 Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm theo quy định;

- Phân công, giao nhiệm vụ cho các Phó Giám đốc, các công chức, viên

chức, người lao động 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;

- Định kỳ hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan liên quan 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 tại Trung tâm;

- Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, ứng xử của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm, định kỳ hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử thay thế công chức, viên chức 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;

- Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm để kịp thời tăng, giảm công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động số lượng hồ sơ phát sinh, hoặc trường hợp công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định;

- Công khai tại trụ sở Trung tâm về họ, tên, chức danh, số điện thoại của Giám đốc, các Phó Giám đốc Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm;

- Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở của Trung tâm;

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị đối với hành vi vi phạm của công chức, viên chức được biết;

- 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, công chức, viên chức xảy ra tại Trung tâm;

- 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;

- Thực hiện nhiệm vụ khác khi được giao.

b) Phó Giám đốc Trung tâm là người giúp Giám đốc Trung tâm theo dõi việc thực hiện một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về thực hiện nhiệm vụ công tác được giao.

Phó Giám đốc Trung tâm được Giám đốc Trung tâm ủy quyền quản lý, điều hành hoạt động của Trung tâm theo văn bản ủy quyền, kịp thời báo cáo, đề xuất Giám đốc xử lý các vấn đề phát sinh và chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Giám đốc Trung tâm về những quyết định, tham mưu được ủy quyền.

c) Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và các quy định hiện hành có liên quan.

2. Các bộ phận của Trung tâm (gồm 03 phòng):

a) Phòng Hành chính - Tổng hợp

Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện công tác thông tin, tổng hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính, điều phối hoạt động của Trung tâm theo chương trình, kế hoạch công tác; duy trì và thực hiện nội quy, quy chế tổ chức và hoạt động; tài chính, kế toán; các công tác khác trong nội bộ Trung tâm, gồm: quản lý công chức, viên chức; quản lý tài sản, cơ sở vật chất kỹ thuật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ hoạt động của Trung tâm; văn thư, lưu trữ; bảo mật hồ sơ, tài liệu, quản trị mạng, công tác phòng chống cháy nổ... và tổ chức việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác.

b) Phòng Hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Phòng Hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính gồm có công chức, viên chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cử biệt phái đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm đề xuất các giải pháp và tổ chức thực hiện toàn bộ quá trình từ công khai, hướng dẫn kê khai hồ sơ, tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đảm bảo nhanh chóng, chính xác, hiệu quả, đúng hẹn; đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này; thực hiện công tác tuyên truyền tình hình, kết quả thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Phối hợp với đơn vị có liên quan làm thủ tục luân chuyển hồ sơ từ Trung tâm đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết; tiếp nhận kết quả giải quyết từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ chuyển đến Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính đến quầy Bru điện làm thủ tục tiếp nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà.

c) Phòng Kiểm tra - Giám sát

Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện việc theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ; tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, của tổ chức, cá nhân đối với công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

Tham mưu, đề xuất phương án phối hợp với các cơ quan, đơn vị tại Điều 1 Quy chế thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các

thủ tục hành chính liên thông. Đề xuất nâng cao số lượng các thủ tục hành chính vào giải quyết tại Trung tâm và số lượng các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình.

### 3. Danh mục vị trí việc làm

#### a) Nhóm vị trí việc làm lãnh đạo, quản lý:

- Giám đốc;
- Phó Giám đốc.

#### b) Nhóm vị trí việc làm nghiệp vụ chuyên ngành:

- Hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả;
- Giám sát và xử lý phản ánh, kiến nghị;

#### c) Nhóm vị trí việc làm nghiệp vụ chuyên môn dùng chung:

- Tổng hợp, kế toán, văn thư, quản trị;
- Quản trị mạng, ứng dụng công nghệ thông tin.

#### d) Nhóm vị trí việc làm hỗ trợ, phục vụ: Nhân viên phục vụ.

## **Điều 8. Số lượng người làm việc; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm**

### 1. Số lượng người làm việc của Trung tâm

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm để thực hiện các nhiệm vụ: quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng; tư vấn, hướng dẫn thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân; số hóa tài liệu; hành chính, văn thư, tổng hợp, báo cáo theo quy định. Biên chế của Trung tâm thuộc biên chế hành chính, sự nghiệp của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh được Ủy ban nhân dân tỉnh giao hàng năm và không làm tăng chỉ tiêu biên chế công chức, viên chức theo quy định.

b) Căn cứ số lượng hồ sơ thủ tục hành chính, tần suất tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính và khối lượng công việc liên quan, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quyết định cử công chức, viên chức đảm bảo số lượng, yêu cầu, điều kiện và phù hợp với thực tế công tác tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành

chính tại Trung tâm; đề xuất với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt danh sách công chức, viên chức cử đến làm việc tại Trung tâm và danh sách công chức, viên chức, nhân viên dự bị.

## 2. Tiêu chuẩn người làm việc tại Trung tâm

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang;

b) Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công, có chuyên môn giỏi, có kỹ năng tổng hợp, am hiểu nhiều lĩnh vực của sở, ngành mình và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ;

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, ứng xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

3. Trách nhiệm: công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện các quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ; khoản 6 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định sau:

a) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Trung tâm;

b) Thực hiện quy chế và các quy định của pháp luật có liên quan.

4. Quyền lợi: công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm có các quyền lợi quy định tại khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quyền lợi cụ thể sau đây:

a) Được quan tâm xem xét bổ nhiệm ở vị trí công tác cao hơn khi có điều kiện;

b) Được bố trí trang thiết bị và trang bị đồng phục (do Trung tâm trang bị đồng bộ trừ các trường hợp không thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa);

c) Được hưởng lương, phụ cấp và các chế độ hỗ trợ khác (nếu có) theo quy định.

**Điều 9. Thời hạn làm việc**

Thời hạn thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm tối đa không quá 24 tháng, tối thiểu không ít hơn 06 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 10. Trách nhiệm của sở, ban, ngành cử công chức, viên chức đến Trung tâm làm việc**

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 tháng 2018 của Chính phủ đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và đảm bảo một số nội dung sau:

a) 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.

b) 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.

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

d) Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm; 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. 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.

đ) Trên cơ sở kết quả nhận xét, đánh giá của Giám đốc Trung tâm đối với công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm, cơ quan, đơn vị thực hiện đánh giá công chức, viên chức theo quy định.

e) Trường hợp cần thiết, để giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo kịp thời, đúng thời gian quy định, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có thể cử lãnh đạo đến trực tại Trung tâm để ký giải quyết thủ tục hành chính tại chỗ cho tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân theo quy định.

2. Không được thực hiện những công việc sau:

a) Hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trước khi cá nhân, tổ chức gửi hồ sơ đến Trung tâm để yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trong quá trình thẩm định hồ sơ, không được gọi hoặc yêu cầu cá nhân, tổ chức đến gặp riêng về hồ sơ đang thụ lý giải quyết, mọi trường hợp trao đổi, giao dịch với cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua Trung tâm (trừ một số trường hợp pháp luật cho phép).

c) Trực tiếp tiếp nhận, thẩm định, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình đối với những thủ tục được thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

d) Trường hợp vi phạm những quy định tại điểm a, b, c khoản này thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và cá nhân, công chức, viên chức tham mưu (có liên quan) chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh về những vi phạm của cá nhân, tập thể cơ quan, đơn vị mình.

### **Điều 11. Rà soát, cập nhật bổ sung thủ tục hành chính và xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính**

1. Các cơ quan, đơn vị chủ động, kịp thời phối hợp với Trung tâm tổ chức rà soát danh mục thủ tục hành chính, quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan đơn vị thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố theo quy định.

2. Trường hợp chậm đưa thủ tục hành chính ra thực hiện tại Trung tâm thuộc cơ quan, đơn vị nào thì Thủ trưởng cơ quan đó chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm đôn đốc, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo thực hiện.

### **Điều 12. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Trung tâm có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Trực tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành tại Trung tâm, thông báo cho các

cơ quan liên quan biết, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả xử lý.

2. Các cơ quan có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm có trách nhiệm giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền; xử lý những vướng mắc cụ thể trong việc thực hiện quy định hành chính do hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ, tài liệu ngoài quy định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của nhà nước đối với công chức, viên chức, nhân viên của cơ quan mình.

### **Điều 13. Trách nhiệm trong việc sai sót, bị mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả hồ sơ**

Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả thực hiện theo các quy định tại Điều 21 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND và các quy định sau đây:

1. Việc để mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ; hồ sơ quá thời hạn giải quyết mà cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính không thực hiện đúng các quy định về thông báo, xin lỗi tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm cập nhật và thông báo công khai để các cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định.

2. Đối với trường hợp trả kết quả quá hạn do việc giải quyết của cơ quan có thẩm quyền thì Thủ trưởng cơ quan đó có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân nêu rõ lý do trả quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc gia hạn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính chỉ được thực hiện một lần. Đối với trường hợp trả quá hạn thuộc lỗi của Trung tâm, Giám đốc Trung tâm có văn bản xin lỗi các tổ chức và cá nhân theo quy định.

3. Trường hợp việc chậm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo thời hạn quy định, gây thiệt hại cho tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan phải có trách nhiệm bồi thường và bị xử lý theo quy định.

**Điều 14. Thời gian làm việc của Trung tâm**

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong giờ hành chính, từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (căn cứ nhu cầu thực tế, Trung tâm tham mưu Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định lựa chọn các thủ tục hành chính để tổ chức tiếp nhận và trả kết quả vào ngày thứ Bảy, chủ Nhật để đảm bảo việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân; thực hiện thông báo công khai rộng rãi trên các phương tiện thông tin và niêm yết tại Trung tâm).

2. Thời gian tiếp nhận:

- Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút;
- Buổi chiều từ 14 giờ đến 16 giờ 30 phút.

Cuối mỗi buổi làm việc, Trung tâm dành thời gian 30 phút để xử lý nghiệp vụ, sắp xếp hồ sơ, bàn giao hoặc chuyển hồ sơ giải quyết.

3. Công chức, viên chức, nhân viên, người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện đúng thời gian làm việc tại khoản 1, khoản 2 Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét công chức, viên chức, người lao động hằng năm và thông báo cụ thể cho cơ quan chủ quản biết.

**Điều 15. Môi quan hệ công tác**

1. Việc quản lý, điều hành công việc hàng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ thủ trưởng. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được giao, chấp hành đúng nội quy, quy chế của Trung tâm.

2. Trung tâm chịu sự chỉ đạo của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, sự lãnh đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, sự hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính hàng tuần, tháng, quý và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm tại cuộc họp giao ban nội bộ, họp lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ 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; báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết những vấn đề vướng mắc, phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

4. Mọi quan hệ công tác với các cơ quan, đơn vị 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 với cơ quan, đơn vị đó.

5. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc “Tiếp nhận, thẩm định, giải quyết, trả kết quả” thủ tục hành chính tại Trung tâm.

6. Trung tâm thường xuyên trao đổi thông tin với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Đề xuất các biện pháp, giải pháp để nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kịp thời điều chỉnh những vấn đề tồn tại, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

## Chương IV

### TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

#### **Điều 16. Phạm vi thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm**

Trung tâm tiếp nhận hồ sơ, đơn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả giải quyết đối với các hồ sơ thủ tục hành chính sau:

1. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

3. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận.

Đối với những thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt không thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm thì được tiếp nhận tại cơ quan, đơn vị và phải cập nhật trạng thái vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết tương tự như quy định tại Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và nội dung cụ thể sau:

a) Đối với việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì người có trách nhiệm thực hiện thêm một số nhiệm vụ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn của tỉnh.

b) Trường hợp tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại điểm a, b, c khoản 1 Điều này và quy định pháp luật có liên quan; việc gửi các thông tin hoặc giấy, phiếu về tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ thực hiện khi cá nhân, tổ chức có yêu cầu thông qua dịch vụ bưu chính, số điện thoại đường dây nóng, thư điện tử, mạng xã hội (nếu có) theo quy định pháp luật.

c) Trường hợp vì lý do khách quan dẫn đến số lượng hồ sơ nộp trực tiếp tại Trung tâm tăng cao, vượt quá khả năng phục vụ, tiếp nhận trong buổi, trong ngày làm việc thì Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thực hiện các biện pháp phù hợp để đảm bảo sự công bằng trong phục vụ, tiếp nhận hồ sơ và xử lý việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

2. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính được nộp trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công bộ, ngành hoặc Cổng dịch vụ công tỉnh, công chức, viên chức thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ và quy định có liên quan.

3. Trường hợp thủ tục hành chính quy định phải trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

### **Điều 18. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

1. Ngay sau khi hoàn thành việc tiếp nhận hồ sơ, người tiếp nhận có trách nhiệm chuyển dữ liệu hồ sơ (dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa) đến cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua phần mềm hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và chuyển hồ sơ giấy ngay trong ngày làm việc theo đúng thời gian đã được phê duyệt trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính hoặc đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày hoặc theo thời gian luân chuyển hồ sơ do Trung tâm chủ động sắp xếp thực hiện (nếu có).

2. Hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải đính kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, trừ trường hợp hồ sơ được giải quyết trả kết quả ngay tại chỗ và hồ sơ trực tuyến toàn trình (Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này được lưu kèm với hồ sơ giấy tại đơn vị thay cho Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả); quá trình luân chuyển, giải quyết hồ sơ được lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết quy định tại Điều này có thể được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính hoặc bằng cách thức phù hợp khác bảo đảm nhanh chóng, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

### **Điều 19. Chuyển và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và các nội dung cụ thể sau:

1. Sau khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính chuyển kết quả và Phiếu kiểm soát quá trình đến Trung tâm để cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công tỉnh giúp cá nhân, tổ chức theo dõi, giám sát, đánh giá.

a) Trung tâm có trách nhiệm trả kết quả theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp trả kết quả giải quyết trước hẹn ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cơ quan giải quyết phải chuyển kết quả kèm Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết đến Trung tâm để thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua điện thoại, mạng xã hội, tin nhắn... biết đến nhận kết quả;

Công chức, viên chức của Trung tâm có trách nhiệm trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm. Khi nhận kết quả giải quyết, tổ chức, cá nhân phải nộp lại Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, các loại giấy tờ chứng minh đã hoàn thành việc nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định. Công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm phối hợp với quầy Bưu điện để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo thỏa thuận giữa tổ chức, cá nhân với quầy Bưu điện.

b) Đối với những hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định phải thu phí, lệ phí, tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết tại Trung tâm phải nộp đầy đủ phí, lệ phí, thuế, nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định trước khi nhận kết quả tại Trung tâm;

c) Trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì việc trả kết quả thực hiện thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh;

d) Trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính;

đ) Trường hợp có sai sót thông tin ghi trên kết quả do lỗi của công chức, viên chức thực hiện thì phải chỉnh sửa, hẹn trả lại trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc và phải chịu toàn bộ chi phí phát sinh liên quan nếu có.

2. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải được số hóa theo quy định.

3. Trường hợp hồ sơ đã được tiếp nhận, giải quyết nhưng cá nhân, tổ chức tự nguyện có đơn xin rút lại hồ sơ thủ tục hành chính (đối với cơ quan nhà nước có thể thực hiện bằng văn bản hành chính) thì nộp tại Trung tâm hoặc nộp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công bộ, ngành, Cổng dịch vụ công tỉnh.

Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông báo trả lại hồ sơ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Văn bản thông báo trả hồ sơ thủ tục hành chính được cập nhật vào mục trả kết quả trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

### **Điều 20. Phương thức nộp phí, lệ phí**

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí, thuế, nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định của pháp luật khi giải quyết thủ tục hành chính. Phương thức nộp theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 12 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính cùng với thời điểm nộp hồ sơ thủ tục hành chính nhưng sau đó có yêu cầu xin rút lại hồ sơ thì được xem xét hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp. Trung tâm có trách nhiệm xác nhận việc hoàn trả lại phí, lệ phí cho tổ chức, cá nhân đã nộp.

a) Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết ban hành kết quả giải quyết hồ sơ hoặc đã đến hạn nhận kết quả nhưng sau đó tổ chức, cá nhân có yêu cầu xin rút hồ sơ thì được trả lại hồ sơ nhưng không được xem xét hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân xin rút hồ sơ (trừ quy định tại điểm a khoản này) thì được xem xét hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp nhưng phải chịu nộp mức phí của các cơ quan khác (nếu có).

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 21. Áp dụng pháp luật**

1. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm

được thực hiện theo Quy chế này; không thực hiện các quy định về tiếp nhận văn bản đến tại các Điều 21, 22, 23 và 24 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

2. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính khi nhận được hồ sơ từ Trung tâm chuyển đến, bố trí Bộ phận văn thư cơ quan tiếp nhận và chuyển ngay cho công chức, viên chức để tham mưu giải quyết, không phải làm thủ tục đăng ký vào sổ văn thư tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

### **Điều 22. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Kết quả đánh giá việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm là cơ sở để xem xét đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Công chức, viên chức được cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức, người lao động của 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 hiện hành.

### **Điều 23. Điều khoản thi hành**

1. Các nội dung khác trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Giám đốc Trung tâm và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Giám đốc Trung tâm và tổ chức, cá nhân phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp)/.