

Số: /2024/QĐ-UBND

Kon Tum, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm
Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM

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 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số 154/2020/NĐ-CP, ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP, ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ; Nghị định số 59/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Nghị định số 154/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ.

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

Căn cứ Nghị định số 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 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về 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 Thông tư số 01/2022/TT-VPCP ngày 02 tháng 5 năm 2022 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 5967/TTr-VP ngày 15 tháng 8 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày tháng năm 2024. Bãi bỏ Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 03 tháng 4 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum.

Điều 3. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (để t/hiện);
- Văn phòng Chính phủ (để b/cáo);
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra văn bản QPPL);
- Cục Kiểm soát TTHC, VPCP (để t/dối);
- Thường trực Tỉnh ủy (để b/cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh (để b/cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Các cơ quan: Báo Kon Tum, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TTHCC.VTH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Ngọc Tuấn

QUY CHẾ

Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /2024/QĐ-UBND ngày tháng năm 2024
của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định nguyên tắc, chế độ làm việc, trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum (sau đây gọi tắt là Trung tâm), các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) tại Trung tâm; trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức các sở, ngành, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích làm việc tại Trung tâm.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Trung tâm, công chức, viên chức của các sở, ngành, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được cử đến làm việc tại Trung tâm.

b) Các sở, ban ngành cấp tỉnh, các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã có liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm (sau đây gọi chung là các sở, ngành, địa phương).

c) Các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC 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 (nếu có); doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.

đ) Các tổ chức, cá nhân và đơn vị khác có liên quan đến việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 2. Nguyên tắc làm việc của Trung tâm

1. Việc giải quyết TTHC tại Trung tâm phải kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền. Quá trình giải quyết TTHC

được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

2. Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị, địa phương thì Trung tâm trao đổi thống nhất với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 3. Chế độ làm việc của Trung tâm

1. Trung tâm quản lý, điều hành công việc hàng ngày theo chế độ thủ trưởng và có trách nhiệm điều phối công việc, theo dõi, quản lý toàn bộ hoạt động thực thi công vụ, nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động và nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được các cơ quan cử đến làm việc.

2. Công chức, viên chức của các sở, ngành, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được cử đến làm việc tại Trung tâm thực hiện nhiệm vụ theo quy định tại khoản 1 Điều 5 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 *(đã được sửa đổi, bổ sung theo khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về 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)*, khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và quy định pháp luật liên quan. Trường hợp đi công tác, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc có lý do vắng, phải báo cáo với lãnh đạo Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 03 ngày làm việc để cơ quan chủ quản cử người thay thế *(trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước)*.

3. Việc quản lý và sử dụng con dấu, tiếp nhận, phát hành văn bản và quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu của Trung tâm do Giám đốc Trung tâm hoặc Phó Giám đốc *(khi được ủy quyền)* chỉ định hoặc phân công công chức, viên chức thuộc Phòng chuyên môn của Trung tâm thực hiện đúng quy định của pháp luật.

4. Quản lý, sử dụng tài chính và kinh phí hoạt động của Trung tâm thực hiện đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

5. Trong giờ hành chính, công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích làm việc tại Trung tâm phải đeo thẻ hoặc bảng tên; mặc đồng phục theo quy định *(nếu có)*; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở.

6. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm được bố trí vào thời điểm phù hợp, không ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính.

Điều 4. Phạm vi tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm

Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Trung tâm được thực hiện theo Điểm a Khoản 2 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

Điều 5. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ TTHC và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

a) Buổi sáng: từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 00 phút.

b) Buổi chiều: từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

Trung tâm tiếp nhận, chuyển ngay hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy trong ngày đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thông qua bộ phận văn thư của các sở, ban ngành hoặc thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính (nếu có).

2. Thời gian giải quyết TTHC là thời gian do pháp luật quy định và được tính kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

Điều 6. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Công chức, viên chức của các sở, ngành và nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm không được thực hiện các hành vi theo khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung theo 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 TTHC không được thực hiện các hành vi theo 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 theo khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm có các quyền theo khoản 1 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 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 TTHC của công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích hoặc cơ quan chức năng;

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

- Trực tiếp tại Trung tâm.

- Thông qua dịch vụ bưu chính đối với những TTHC 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 và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đối với những thủ tục được phê duyệt cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện theo khoản 2 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và trách nhiệm sau:

a) 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 TTHC của người khác; không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC.

b) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2, 3 Điều 6 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II

NHIỆM VỤ CỦA TRUNG TÂM; TRÁCH NHIỆM, QUYỀN LỢI CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC CÁC SỞ, NGÀNH, NHÂN VIÊN CỦA DOANH NGHIỆP BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH LÀM VIỆC TẠI TRUNG TÂM

Điều 8. Nhiệm vụ của Trung tâm

Trung tâm thực hiện quy định tại khoản 1 Điều 8 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 *(đã được sửa đổi, bổ sung theo điểm a khoản 4 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ)*; đồng thời thực hiện một số nhiệm vụ khác được cấp có thẩm quyền giao.

Điều 9. Trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức của các sở, ngành, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được các cơ quan chức năng, doanh nghiệp bưu chính công ích cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Công chức, viên chức các sở, ban ngành, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được các cơ quan chức năng, doanh nghiệp bưu chính công ích cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện theo khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ *(đã được sửa đổi, bổ sung theo khoản 6 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ)*.

2. Công chức, viên chức các sở, ban ngành, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được các cơ quan chức năng, doanh nghiệp bưu chính công ích cử đến làm việc tại Trung tâm có các quyền lợi theo khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và các quyền lợi cụ thể sau đây:

- a) Được nhận phụ cấp khác tại Trung tâm *(nếu có)* theo quy định.
- b) Được trang bị cơ sở vật chất để thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

Chương III

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG GIỮA TRUNG TÂM VỚI CÁC CƠ QUAN VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 10. Trách nhiệm các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết TTHC

1. Các cơ quan, địa phương liên quan *(Các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã)* có trách nhiệm chủ động phối hợp giải quyết TTHC đảm bảo thời gian quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm về nguyên nhân việc giải quyết quá hạn, nguyên nhân từ chối không giải quyết TTHC được Trung tâm tiếp nhận, chuyển đến.

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh chủ động rà soát, cập nhật trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh *(trừ cơ quan ngành dọc)*, làm cơ sở cho Trung tâm kịp thời điều chỉnh danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Đồng thời, thực hiện một số công việc sau:

a) Thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra công chức, viên chức trong thực hiện việc giải quyết TTHC và theo dõi cập nhật tiến độ, trạng thái giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo kịp thời, đúng tiến độ;

b) Phân công công chức, viên chức của đơn vị có trách nhiệm hàng ngày đến nhận, luân chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC bản giấy từ Trung tâm về đơn vị và ngược lại;

c) Các hồ sơ, TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển đến, phải được chuyển ngay cho bộ phận chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký hoặc chuyển đến lãnh đạo cơ quan ký (*trừ các thủ tục đã được công chức, viên chức của sở, ban ngành, đơn vị thẩm định ngay tại Trung tâm (nếu có)*). Các hồ sơ, thủ tục này được quản lý thông qua phần mềm nên không phải đăng ký vào sổ văn bản đến tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ;

d) Đối với các TTHC liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Trung tâm. Việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công chức, viên chức, nhân viên được giao phụ trách quầy của các cơ quan liên quan đến TTHC đó thực hiện bàn giao cho Văn thư Ủy ban nhân dân tỉnh hằng ngày.

Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Đối với hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và nội dung cụ thể sau:

a) Đối với việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC 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 ngày 06 tháng 12 năm 2021 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 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ 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 TTHC cho cá nhân, tổ chức.

2. Đối với hồ sơ TTHC được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện theo khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ và quy định có liên quan.

3. Trường hợp TTHC quy định phải trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ thực hiện theo khoản 4 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

Điều 12. Chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết TTHC

Thực hiện theo Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

Điều 13. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Thực hiện theo Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ *(đã được sửa đổi, bổ sung theo khoản 10, điểm 3 khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ)* và các nội dung cụ thể sau:

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền phải trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết TTHC. Trường hợp có sai sót về thông tin ghi trên kết quả do lỗi của công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện thì phải chỉnh sửa, hẹn lại ngày trả lại trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc *(trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác)* và phải chịu chi phí phát sinh liên quan nếu có.

2. Trường hợp thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thì kết quả giải quyết TTHC phải đảm bảo quy định về số hóa.

3. Trường hợp trả kết quả giải quyết trước thời hạn đã ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì phải chuyển ngay thông tin và kết quả giải quyết đến Trung tâm để thông báo cho cá nhân, tổ chức đến nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thông qua tin nhắn, điện thoại, mạng xã hội.

4. Trường hợp hồ sơ đã được tiếp nhận, giải quyết nhưng cá nhân, tổ chức tự nguyện có đơn xin rút lại hồ sơ TTHC *(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, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ban ngành, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Người có thẩm quyền kiểm soát tại Trung tâm có trách nhiệm kiểm tra và xác nhận nội dung việc rút hồ sơ trước khi trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Đơn xin rút hồ sơ TTHC phải được cập nhật vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và lưu trữ theo quy định.

Điều 14. Trách nhiệm trong việc để mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả

Thực hiện theo Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và nội dung cụ thể như sau:

1. Trường hợp chậm trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo thời hạn quy định, gây thiệt hại cho cá nhân, tổ chức thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phải có trách nhiệm xin lỗi, bồi thường theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp bất khả kháng.

2. Việc để mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ; chậm trả kết quả mà không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng, 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.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 15. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trung tâm thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem 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 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 sẽ được xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm tham mưu Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, triển khai và phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện và tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này.

2. Thủ trưởng các cơ quan, địa phương liên quan chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện và phối hợp với Trung tâm trong hoạt động giải quyết các TTHC theo Quy chế này.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.