

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA

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

Số: **3638**/QĐ-UBND

Thanh Hóa, ngày **26** tháng 9 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động
của Trung tâm Hành chính công tỉnh Thanh Hóa

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THANH HÓA

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

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ, ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ, ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 1666/QĐ-UBND ngày 22/5/2017 của UBND tỉnh Thanh Hóa, về việc phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh và Trung tâm Hành chính công cấp huyện thuộc tỉnh Thanh Hóa;

Căn cứ Quyết định số 1668/QĐ-UBND ngày 22/5/2017 của UBND tỉnh Thanh Hóa, về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Thanh Hóa;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 671/TTr-VP ngày 30/8/2017 và thẩm định của Sở Tư pháp tại báo cáo số 415/BCTĐ-STP ngày 12/9/2017,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Thanh Hóa.

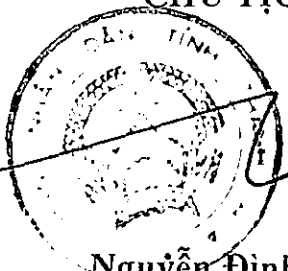
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở, Trưởng các ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2 QĐ;
- Thường trực Tỉnh ủy (để BC);
- Thường trực HĐND tỉnh (để BC);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công báo, Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TTHCC tỉnh.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Đình Xứng

QUY CHẾ

Hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Thanh Hóa
(Ban hành kèm theo Quyết định số: **3638/QĐ-UBND** ngày **26** tháng 9 năm 2017
của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa)

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 về nguyên tắc, chế độ làm việc, quy trình xử lý hồ sơ, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Hành chính công tỉnh Thanh Hóa (sau đây gọi tắt là Trung tâm); quyền lợi, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm.

2. Đối tượng áp dụng:

- a) Trung tâm; công chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm;
- b) Các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Đảm bảo công khai, minh bạch, kịp thời, chính xác, đúng quy định pháp luật trong việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

2. Trung tâm là đầu mối tập trung để các sở, ban, ngành cấp tỉnh (sau đây gọi là sở, ban, ngành) bố trí công chức đến thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn việc giải quyết TTHC và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Trung tâm không thay mặt các sở, ban, ngành để giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân đã được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

3. Trung tâm là nơi duy nhất được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC; các sở, ban, ngành không được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan mình đối với các TTHC đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

Điều 3. Chế độ, thời gian làm việc

1. Chế độ làm việc

Trung tâm thực hiện việc quản lý, điều hành công việc theo chế độ Thủ trưởng.

2. Thời gian làm việc

2.1. Trung tâm làm việc vào tất cả các ngày trong tuần, từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ ngày nghỉ, lễ theo quy định).

2.2. Thời gian giải quyết hồ sơ TTHC tại Trung tâm được tính kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ theo quy định.

Đối với những TTHC được quy định thời hạn giải quyết trong ngày nhưng

hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ thì được trả kết quả vào ngày làm việc tiếp theo.

2.3. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

a) Mùa hè: Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

b) Mùa đông: Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ;

Buổi chiều: Từ 13 giờ đến 16 giờ 30 phút.

Điều 4. TTHC thực hiện tại Trung tâm

Bao gồm TTHC của các sở, ban, ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và của các sở, ban, ngành được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt tại Danh mục các TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm.

Điều 5. Quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm

Quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm thực hiện theo Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ:

1. Tiếp nhận hồ sơ

1.1. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm hoặc nộp qua dịch vụ bưu điện đối với các TTHC có quy định được gửi qua đường bưu điện (*thời hạn nhận hồ sơ được xác định theo dấu ngày đến của bưu điện*).

1.2. Công chức của các sở, ban, ngành tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm có trách nhiệm kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ hợp lệ, đầy đủ theo quy định thì tiếp nhận hồ sơ, cập nhật thông tin vào phần mềm hành chính công, vào Sổ theo dõi hồ sơ, lập và giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tiếp cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu điện (*nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện*);

b) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần cho tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh hồ sơ; lập và giao Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ trực tiếp cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu điện (*nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện*);

c) Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định;

d) Trường hợp TTHC chưa được công bố, công khai kịp thời thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại các văn bản pháp luật có hiệu lực hiện hành.

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm a Mục 1.2 Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ thành 02 bản có xác nhận của lãnh đạo Trung tâm (*01 bản lưu tại Trung tâm, 01 bản chuyển cùng hồ sơ*);

b) Các sở, ban, ngành cử cán bộ đến Trung tâm nhận hồ sơ từ công chức tiếp nhận hồ sơ về cơ quan giải quyết.

3. Giải quyết hồ sơ: Các sở, ban, ngành thực hiện giải quyết hồ sơ theo quy định.

Sau khi hoàn thành việc giải quyết hồ sơ; các sở, ban, ngành chuyển kết quả cho công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm cập nhật vào phần mềm hành chính công, Sổ theo dõi hồ sơ; đồng thời chuyển kết quả cho bộ phận trả kết quả của Trung tâm để trả tập trung cho tổ chức, cá nhân:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân và thu phí, lệ phí (nếu có); 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;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Trung tâm liên hệ với tổ chức, cá nhân để trả hồ sơ và thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ của cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ;

c) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Trung tâm liên hệ với tổ chức, cá nhân để thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, đơn vị làm quá hạn giải quyết;

d) Đối với hồ sơ không giải quyết: Trung tâm liên hệ với tổ chức, cá nhân để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ của cơ quan, đơn vị giải quyết;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Trung tâm liên hệ để tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả;

e) Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết TTHC theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại bộ phận trả kết quả của Trung tâm.

5. Giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến: Việc giải quyết TTHC trực tuyến trên môi trường mạng được thực hiện đối với một số lĩnh vực sau khi được đảm bảo các điều kiện theo quy định.

Trung tâm có thông báo và hướng dẫn riêng, cụ thể về giải quyết TTHC theo phương thức này.

Chương II **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN**

Điều 6. Nhiệm vụ của Trung tâm

1. Niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các quy định, TTHC (giấy tờ, hồ sơ...), mức thu phí, lệ phí (nếu có) và thời gian giải quyết các loại công việc; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, cá nhân liên quan đến giải quyết TTHC.

2. Thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

3. Thực hiện việc tiếp nhận, tư vấn, hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc; đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại các đơn vị áp dụng theo hình thức giám sát bằng công nghệ thông tin.

4. Rà soát, kiểm tra tính hợp lệ theo quy định về hồ sơ của tổ chức, cá nhân đối với các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt đưa vào giải quyết tại Trung tâm.

5. Theo dõi, đôn đốc công chức các cơ quan, đơn vị được bố trí đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết các TTHC theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

6. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức tại Trung tâm theo quy định.

7. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức làm việc tại Trung tâm.

8. Phối hợp chặt chẽ, đúng nguyên tắc với các cơ quan, đơn vị liên quan để nghiên cứu các quy định của Nhà nước về cải cách hành chính, chính quyền điện tử, tổng hợp, báo cáo đề xuất với UBND, Chủ tịch UBND tỉnh việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm. Phối hợp trong công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức được bố trí về làm nhiệm vụ tại Trung tâm.

9. Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm; phối hợp với UBND cấp huyện triển khai kết nối các phần mềm liên thông, giám sát hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm hành chính công cấp huyện.

10. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; cung cấp dịch vụ hỗ trợ qua tổng đài để hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của tổ chức, cá nhân về các TTHC tại Trung tâm; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về tổ chức hoạt động của Trung tâm.

11. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

12. Hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ; kiểm tra, giám sát về tổ chức hoạt động của Trung tâm hành chính công cấp huyện.

13. Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

14. Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được cấp có thẩm quyền giao.

Điều 7. Quyền hạn của Trung tâm

1. Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị được giao xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết chậm so với quy định.

2. Đánh giá, nhận xét công chức của các sở, ban, ngành được biệt phái đến làm việc tại Trung tâm trong việc thực thi nhiệm vụ tại Trung tâm; đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

3. Chủ động báo cáo, đề xuất cơ quan có thẩm quyền quyết định điều động hoặc luân chuyển công chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao.

4. Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền về các hoạt động dịch vụ có liên quan đến việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm

a) Là người đứng đầu Trung tâm, chỉ đạo, điều hành toàn bộ hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm;

b) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Chủ tịch UBND tỉnh những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và đề xuất biện pháp giải quyết;

c) Đề xuất với Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh các biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính tại tỉnh để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm;

d) Quản lý, phân công, điều hành công việc của cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm;

đ) Chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng UBND tỉnh về quản lý tài sản, cán bộ, nhân viên và thực hiện các chế độ, chính sách, công tác hành chính khác tại Trung tâm;

e) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh giao.

2. Phó Giám đốc Trung tâm

Là người giúp Giám đốc Trung tâm phụ trách, chỉ đạo một hoặc một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm về nhiệm vụ công tác được giao. Khi Giám đốc Trung tâm vắng mặt, một Phó Giám đốc được Giám đốc Trung tâm ủy nhiệm điều hành các hoạt động của Trung tâm.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của các Tổ chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Trung tâm

1. Tổ Hành chính - Tổng hợp

- a) Tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo, điều hành các hoạt động chung của Trung tâm;
- b) Bảo đảm cung cấp thông tin, các điều kiện cơ sở vật chất cần thiết phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo điều hành của Lãnh đạo Trung tâm;
- c) Thực hiện nhiệm vụ tổng hợp, thống kê, hành chính quản trị, quản lý tài sản, văn thư, lưu trữ; quản lý công tác tổ chức, biên chế; đào tạo, bồi dưỡng; thực hiện công tác tài chính, kế toán; công tác thi đua khen thưởng;
- d) Quản lý và khai thác các phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm; thực hiện công tác an ninh mạng đảm bảo theo quy định;
- đ) Thường trực Tổng đài tại Trung tâm; thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về tổ chức, hoạt động của Trung tâm;
- e) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm giao.

2. Tổ Tiếp nhận và Giải quyết thủ tục hành chính

- a) Thực hiện niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các TTHC của các sở, ban, ngành thực hiện tại Trung tâm;
- b) Thực hiện việc đón tiếp, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết TTHC và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân;
- c) Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;
- d) Thực hiện rà soát, cập nhật vào phần mềm hành chính công các TTHC thực hiện tại Trung tâm;
- đ) Quản lý công chức của các sở, ban, ngành được cử biệt phái về làm việc tại Trung tâm;
- e) Theo dõi, đôn đốc Bưu điện tỉnh trong việc tiếp nhận và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua hệ thống bưu điện;
- g) Hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ đối với Trung tâm Hành chính công cấp huyện;
- h) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm giao.

3. Tổ Kiểm tra - Giám sát

- a) Theo dõi, kiểm tra, giám sát việc thực hiện giải quyết TTHC; việc chấp hành nội quy, quy chế làm việc, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ đối với tất cả cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện;
- b) Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; tham mưu cho Giám đốc Trung tâm giải quyết theo quy định;

c) Hàng năm, xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát và tổ chức thực hiện sau khi được Giám đốc Trung tâm phê duyệt;

d) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm giao.

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức các sở, ban, ngành được biệt phái đến làm việc tại Trung tâm

1. Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc theo quy định; quản lý, sử dụng trang thiết bị đúng mục đích và có hiệu quả trong thời gian làm việc tại Trung tâm.

2. Được cấp tài khoản để truy cập Phần mềm hành chính công; trong quá trình sử dụng phải bảo vệ bí mật về mật khẩu của tài khoản được cấp, tuân thủ quy trình, hướng dẫn sử dụng và cập nhật đầy đủ, kịp thời các nội dung vào phần mềm hành chính công theo quy định.

Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới việc phần mềm Hành chính công ngừng hoạt động, phải cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp văn bản,...) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

3. Được hưởng các chế độ, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

4. Thực hiện đúng nhiệm vụ, quyền hạn được phân công của cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp.

5. Chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành.

6. Trong giờ làm việc hành chính phải mặc đồng phục và đeo thẻ công chức của Trung tâm (*trừ công chức các cơ quan, đơn vị có đồng phục của ngành theo quy định và công chức được cơ quan, đơn vị cử thay thế trong trường hợp công chức biệt phái làm việc tại Trung tâm nghỉ đột xuất, nghỉ phép*).

7. Trong giải quyết công việc phải thực hiện các quy định về văn hóa giao tiếp công sở; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân.

8. Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp và lãnh đạo Trung tâm về thực hiện nhiệm vụ được giao.

9. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.

Điều 11. Quyền lợi, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Được hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo quy định.

2. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC hoặc trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

3. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của công chức trong thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

4. Có quyền khiếu nại, tố cáo đối với cán bộ, công chức giải quyết TTHC không đúng quy định.

5. Phải tuân thủ các nội quy, quy định của Trung tâm; có thái độ làm việc nghiêm túc, ứng xử văn minh, lịch sự.

6. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; khi nhận kết quả TTHC phải mang theo giấy hẹn trả kết quả, biên lai thu phí, lệ phí. Trường hợp không trực tiếp đi nhận kết quả thì phải có giấy ủy quyền cho người khác đi nhận thay theo quy định.

7. Không được cản trở, hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm trong quá trình giải quyết TTHC.

8. Thực hiện quy định khác của pháp luật *(nếu có)*.

Chương III **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 12. Chế độ họp, báo cáo

1. Định kỳ 6 tháng, hằng năm *(hoặc theo yêu cầu đột xuất)* Trung tâm tổ chức họp đánh giá kết quả hoạt động *(việc tổ chức họp của Trung tâm được bố trí vào thời gian thích hợp, không làm ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính)*.

2. Định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, năm *(hoặc đột xuất)*, Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp kết quả hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ được giao, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh, đồng thời gửi các sở, ban, ngành có liên quan.

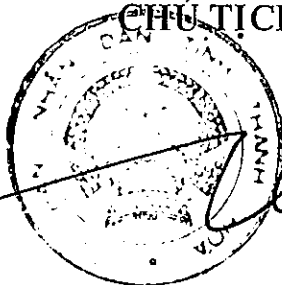
Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật

Hằng năm, Trung tâm đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng, kỷ luật theo quy định.

Điều 14. Trách nhiệm thi hành

1. Giám đốc Trung tâm, các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức triển khai, thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh *(qua Trung tâm)* để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Đình Xứng