

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA**

Số: **4666** /QĐ-UBND

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

Thanh Hóa, ngày **22** tháng 5 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh và Trung tâm
Hành chính công cấp huyện thuộc tỉnh Thanh Hóa**

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;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

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 3274/QĐ-UBND ngày 26/8/2016 của UBND tỉnh Thanh Hóa ban hành Kế hoạch hành động đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và nâng cao năng lực cạnh tranh tỉnh Thanh Hóa, giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Công văn số 2388/BNV-TCBC ngày 08/5/2017 của Bộ Nội vụ về thành lập Trung tâm Hành chính công;

Căn cứ Quyết định số 1100/2017/QĐ-UBND ngày 12/4/2017 của UBND tỉnh Ban hành Quy định phân công, phân cấp quản lý tổ chức bộ máy, biên chế và cán bộ, công chức, viên chức thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 226/TTr-SNV ngày 15 tháng 5 năm 2017,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh và Trung tâm Hành chính công cấp huyện thuộc tỉnh Thanh Hóa.

Điều 2. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, các đơn vị có liên quan căn cứ nhiệm vụ được giao tại Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Thanh Hóa và Trung tâm Hành chính công cấp huyện thực hiện đảm bảo chất lượng, đúng tiến độ; giao Sở Nội vụ hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị có liên quan trong việc tổ chức, triển khai thực hiện Đề án.

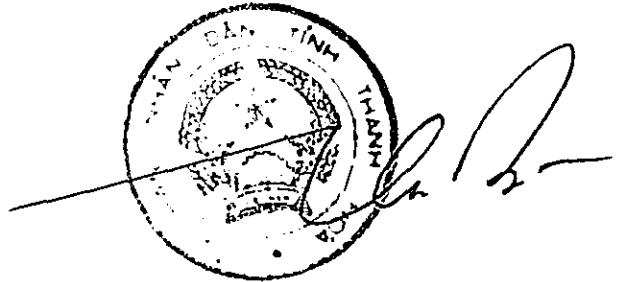
Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, Trưởng các ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ (để b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy và các Ban của Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Văn phòng HĐND tỉnh;
- Lưu: VT, KHTH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

The image shows a circular official stamp of the Provincial People's Committee (UBND Tỉnh) with a handwritten signature in black ink over it. The stamp contains the text 'UBND TỈNH' and 'THANH HÓA'.

Nguyễn Đình Xúng

ĐỀ ÁN

**Thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh và
Trung tâm Hành chính công cấp huyện thuộc tỉnh Thanh Hóa**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: **1666/QĐ-UBND** ngày **22** tháng **5** năm **2017**
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa)

Phần I

**SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN
THÀNH LẬP TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH VÀ
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN**

I. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015.
- 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.
- Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.
- 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.
- Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh thực hiện thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.
- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020.
- Thông tư liên tịch số 01/2015/TTLT-VPCP-BNV ngày 23/10/2015 của Văn phòng Chính phủ - Bộ Nội vụ hướng dẫn về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
- Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Thanh Hóa lần thứ XVIII, nhiệm kỳ 2015 - 2020.
- Quyết định số 3274/QĐ-UBND ngày 26/8/2016 của UBND tỉnh Thanh Hóa ban hành Kế hoạch hành động đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện

mạnh mẽ môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và nâng cao năng lực cạnh tranh tỉnh Thanh Hóa, giai đoạn 2016-2020.

- Quyết định số 1100/2017/QĐ-UBND ngày 12/4/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa về việc ban hành Quy định phân công, phân cấp quản lý tổ chức bộ máy, biên chế và cán bộ, công chức, viên chức thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý.

- Công văn số 2388/BNV-TCBC ngày 08/5/2017 của Bộ Nội vụ về việc thành lập Trung tâm Hành chính công.

II. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

1. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1.1. Về số lượng đơn vị thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông: Đến nay, toàn tỉnh có 691/691 cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, đạt 100%⁽¹⁾; 27 đơn vị triển khai mô hình một cửa liên thông hiện đại (trong đó có 07 đơn vị sở, ngành và 20 đơn vị cấp huyện)⁽²⁾; 132 đơn vị cấp xã thuộc 06 huyện: Hoằng Hóa, Triệu Sơn, Quan Hóa, Yên Định, thị xã Bỉm Sơn, thành phố Sầm Sơn đã được triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa điện tử.

Theo Kế hoạch, năm 2017 sẽ hoàn thành việc triển khai mô hình một cửa điện tử hiện đại tại 07 đơn vị cấp huyện còn lại⁽³⁾ và 12 đơn vị sở, ngành cấp tỉnh.

1.2. Về số thủ tục hành chính đưa vào thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông: Hiện nay, trên địa bàn toàn tỉnh có 1.848 thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã). Trong đó, có 1.357 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (20 sở, ban, ngành); 270 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện và 221 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã.

1.3. Về cơ sở vật chất:

- Tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh: Đến nay, trụ sở làm việc của các sở, ban, ngành cấp tỉnh đã cơ bản được đầu tư cải tạo, nâng cấp, xây dựng mới với trang bị thiết bị, phương tiện làm việc đầy đủ (trừ một vài đơn vị có kế hoạch chuyển vị trí đầu tư, xây dựng trụ sở mới). Hầu hết các đơn vị đều bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (gọi tắt là Bộ phận một cửa) tại vị

⁽¹⁾ Toàn tỉnh có 20 sở, ban, ngành cấp tỉnh; 27 huyện; 635 xã và 09 cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh.

⁽²⁾ 07 đơn vị sở, ngành: Ban Quản lý Khu Kinh tế Nghi Sơn và các sở: Tài nguyên và Môi trường, Công Thương, Kế hoạch và Đầu tư, Nông nghiệp và PTNT, Giao thông Vận tải, Lao động, Thương binh và Xã hội.

20 đơn vị cấp huyện: thành phố Thanh Hóa, thị xã Bỉm Sơn, thành phố Sầm Sơn; Nga Sơn, Hoằng Hóa, Yên Định, Thọ Xuân, Vĩnh Lộc, Ngọc Lặc, Hậu Lộc, Quảng Xương, Nông Cống, Tĩnh Gia, Triệu Sơn, Thạch Thành, Hà Trung, Thiệu Hóa, Cẩm Thủy, Như Thanh, Quan Sơn.

⁽³⁾ 07 đơn vị cấp huyện triển khai trong năm 2017: Như Xuân, Thường Xuân, Bá Thước, Lang Chánh, Quan Hóa, Đông Sơn, Mường Lát.

trí thuận lợi, đảm bảo về diện tích, nơi ngồi chờ cho tổ chức, công dân; trang bị đầy đủ bàn ghế, sổ sách, tủ đựng hồ sơ, điện thoại bàn, máy vi tính, máy photocopy, quạt điện và các vật dụng cần thiết khác.

- Tại Ủy ban nhân dân cấp huyện: Đến nay, có 20/27 đơn vị đã triển khai mô hình Trung tâm một cửa hiện đại, bố trí phòng làm việc của bộ phận một cửa với diện tích tối thiểu từ 40m² trở lên, được trang bị đầy đủ các thiết bị công nghệ thông tin, điện tử chuyên dụng gồm máy chủ, máy trạm kết nối mạng LAN và Internet, màn hình cảm ứng tra cứu hướng dẫn về các thủ tục hành chính, máy quét mã vạch tra cứu trạng thái hồ sơ, máy tính, máy in, máy photocopy, máy lấy số thứ tự tự động, hệ thống GSM modem, hệ thống camera giám sát,...

1.4. Về chất lượng hồ sơ được giải quyết:

Nhìn chung, việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đã góp phần khắc phục tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh và giảm bớt phiền hà, tiêu cực, những nhiễu trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân. Công tác giải quyết TTHC đảm bảo thuận tiện, đã kiểm soát được số lượng hồ sơ nhận, trả và tiến độ, thời gian xử lý hồ sơ của cán bộ, công chức, giảm thiểu tình trạng tồn đọng, kéo dài. Số lượng hồ sơ trả đúng hạn đạt tỷ lệ cao từ 90% trở lên, trễ hạn chỉ chiếm từ dưới 10%, giảm đáng kể tình trạng cá nhân, tổ chức phải bổ sung hồ sơ quá một lần.

2. Tồn tại, hạn chế

- Nhận thức về mục đích, yêu cầu của việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đầy đủ; chưa có sự quyết tâm trong lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện; nhiều đơn vị bố trí công chức hạn chế năng lực, có nơi sử dụng lao động hợp đồng làm việc tại bộ phận một cửa.

- Hoạt động của bộ phận một cửa ở một số cơ quan, đơn vị còn mang tính hình thức, chưa đáp ứng yêu cầu; việc thực hiện liên thông giữa các cấp hành chính còn có nhiều hạn chế, nhất là liên thông giữa sở, ngành với các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn.

- Một số thủ tục hành chính ở một số sở, ban, ngành chưa được đưa ra thực hiện ở bộ phận một cửa theo quy định, vẫn còn tình trạng tiếp nhận hồ sơ ở các phòng, ban chuyên môn.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận một cửa ở một số đơn vị sở, ngành, cấp huyện, cấp xã chưa đáp ứng được yêu cầu; hệ thống công nghệ thông tin tuy đã được trang bị nhưng chưa phát huy được hiệu quả.

- Một số đơn vị cấp huyện đã triển khai mô hình một cửa hiện đại nhưng chưa có sự đồng nhất về cách làm, mô hình, bố trí diện tích phòng làm việc, trang thiết bị, phương tiện, phần mềm điện tử, bố trí cán bộ công chức.

- Tình trạng cá nhân, tổ chức phải bổ sung hồ sơ quá một lần trong quá trình thẩm tra, thẩm định, trình giải quyết công việc vẫn còn diễn ra, nhất là việc yêu cầu bổ sung sinh thêm các loại giấy tờ trong thành phần hồ sơ ngoài quy định.

- Công tác giám sát quá trình giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức liên quan đối với cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức gặp khó thực hiện, cơ chế kiểm tra, giám sát chưa rõ ràng.

- Qua khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân cho thấy: mức độ hài lòng chỉ đạt từ 70% đến trên 80% tổ chức, công dân thực hiện giải quyết TTHC được khảo sát; tình trạng thu hồ sơ nhưng không có giấy hẹn vẫn còn xảy ra; thái độ của cán bộ, công chức chưa nhiệt tình, còn làm việc chưa đúng giờ, ưu tiên người thân/quen, trả hồ sơ trễ hẹn, còn những nhiễu; ý kiến phản hồi của tổ chức, công dân chưa được giải quyết triệt để...

3. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế

- Chưa có hướng dẫn của Trung ương về mô hình chuẩn cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông hiện đại và phần mềm điện tử dùng chung thống nhất cho tất cả các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Kinh phí và nguồn lực bố trí cho thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính chưa được quan tâm đúng mức.

- Hệ thống văn bản pháp luật về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có nhiều nội dung còn chồng chéo khó thực hiện; thủ tục hành chính còn rườm rà, phức tạp gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức, công dân.

- Người đứng đầu ở một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự quan tâm, chỉ đạo sát sao công tác giải quyết thủ tục hành chính.

III. SỰ CẦN THIẾT THÀNH LẬP TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

1. Cơ sở lý luận

Cải cách TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được Chính phủ xác định là nhiệm vụ trọng tâm của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020. Đối với Thanh Hóa, “Đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư kinh doanh, tạo sự thông thoáng, minh bạch, hấp dẫn các nhà đầu tư trong và ngoài nước vào đầu tư, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh” là một trong bốn khâu đột phá của Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XVIII nhiệm kỳ 2015 - 2020.

Hiện nay trên địa bàn tỉnh, mô hình Trung tâm một cửa điện tử hiện đại tại 07 đơn vị cấp tỉnh và 20 đơn vị cấp huyện đã được thực hiện và đi vào hoạt động từ năm 2016. Kết quả hoạt động bước đầu của các Trung tâm cho thấy đây là một chủ trương đúng đắn, là giải pháp tốt để đổi mới về phương thức làm việc của các cơ quan hành chính nhà nước và tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, công dân.

Thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Thanh Hóa lần thứ XVIII, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch hành động đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và nâng cao năng lực cạnh tranh tỉnh Thanh Hóa, giai đoạn 2016 - 2020; theo đó, đã đặt ra mục tiêu là “Tiếp tục thực hiện đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, trọng tâm là đẩy mạnh cải cách thủ tục

hành chính, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ công...”.

Sự ra đời của Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện trên địa bàn tỉnh với chức năng đầu mối và chịu trách nhiệm tổ chức, thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết TTHC của các tổ chức và cá nhân trong việc thực hiện các thủ tục hành chính của các Sở và cơ quan ngang Sở theo quy định là cần thiết.

Trung tâm Hành chính công được thành lập có ý nghĩa quan trọng nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ hành chính công, đảm bảo công khai, minh bạch, rõ ràng, tạo thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch; nâng cao vai trò trách nhiệm trong công tác kiểm tra, giám sát của các cơ quan nhà nước và tổ chức, công dân, góp phần thực hiện thắng lợi khâu đột phá Nghị quyết Đại hội XVIII Đảng bộ tỉnh đề ra.

2. Cơ sở thực tiễn

Đến nay, đã có 17 tỉnh, thành phố đã thành lập Trung tâm Hành chính công với những mô hình khác nhau:

- Trung tâm Hành chính công trực thuộc UBND tỉnh (Quảng Ninh);
- Trung tâm Hành chính công trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh (Thái Bình, Đắk Nông, Đồng Tháp, Vĩnh Phúc, Hà Tĩnh);
- Trung tâm Hành chính công là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh (Cà Mau, An Giang, Hà Giang, Bình Phước);
- Trung tâm Hành chính công là cơ quan trực thuộc Sở Nội vụ (Bắc Giang, Trà Vinh);
- Trung tâm Hành chính công là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Nội vụ (Bình Dương, Long An);
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh (Bà Rịa – Vũng Tàu, thành phố Đà Nẵng).
- Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến Đầu tư là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc UBND tỉnh (Quảng Nam).

Theo đánh giá của Bộ Nội vụ, Trung tâm Hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, cấp huyện đi vào hoạt động đã khẳng định hiệu quả, tăng tính minh bạch, thay đổi phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, tạo sự chuyển biến tốt về quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với cá nhân, tổ chức; làm tăng hiệu quả làm việc trong quá trình hoạt động, giảm phiền hà, chi phí và thời gian của cá nhân, tổ chức. Bước đầu Trung tâm Hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh đã tạo hình ảnh, ấn tượng tốt, gần gũi, thân thiện, công khai, minh bạch khi công dân, tổ chức đến thực hiện các thủ tục giao dịch hành chính với các cơ quan hành chính nhà nước⁽⁴⁾. Theo các kết quả công bố về Chỉ số năng lực cạnh

⁽⁴⁾ Báo cáo số 6201/BC-BNV ngày 28/12/2016 của Bộ Nội vụ về kết quả triển khai thí điểm Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh của các địa phương.

tranh cấp tỉnh các năm, các tỉnh có thành lập Trung tâm Hành chính công đều có thứ hạng tăng qua các năm.

3. Những ưu điểm của việc thành lập Trung tâm Hành chính công

Theo đánh giá của Bộ Nội vụ, việc xây dựng và triển khai hoạt động của Trung tâm Hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh thể hiện sự quyết tâm trong chỉ đạo, điều hành của UBND các tỉnh trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, góp phần phục vụ tổ chức, công dân ngày càng tốt hơn. Qua quá trình triển khai thực hiện, Trung tâm Hành chính công có những ưu điểm nổi bật sau:

- Là cách làm mới trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh và tại UBND cấp huyện hướng tới nền hành chính phục vụ;

- Chuyên môn hóa, tách hoạt động chuyên môn với nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức, thể hiện tính chuyên nghiệp trong hoạt động; khắc phục những hạn chế, yếu kém trong việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại từng sở, ban, ngành và UBND cấp huyện;

- Thực hiện có hiệu quả tính liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua cơ chế kiểm tra, giám sát, đôn đốc.

- Nâng cao năng lực, trách nhiệm của công chức chuyên môn về kỹ năng và thái độ phục vụ nhân dân; thay đổi tác phong, thái độ làm việc, đảm bảo chuyên nghiệp của cán bộ, công chức;

- Đảm bảo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp (cách thức tiếp cận dịch vụ công, được tư vấn, trao đổi; về cơ chế phản hồi góp ý; về chi phí, thời gian và sự hài lòng). Tạo chuyển biến trong mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư bình đẳng, công khai, minh bạch, hiệu quả;

- Đảm bảo tính minh bạch, công khai thủ tục hành chính, công khai trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước.

- Tăng cường cơ chế giám sát và tự giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; tăng cường sự giám sát của nhân dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; góp phần nâng cao trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính; nâng cao năng lực, trách nhiệm của công chức chuyên môn về kỹ năng, nhiệm vụ và tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân;

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử.

Trên cơ sở kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thời gian qua; đồng thời nghiên cứu mô hình (mặt được, mặt hạn chế) thực tế tại một số tỉnh, thành phố đã triển khai thực hiện thành công, cùng với việc xây dựng chính quyền điện tử tại tỉnh và thực hiện khâu đột phá mà Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XVIII đã đề ra thì việc thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh Thanh Hóa là hết sức cần thiết, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, đáp ứng nhiệm vụ phát triển kinh tế - văn hóa - xã hội của tỉnh trong những năm tới.

Phần II

MỤC TIÊU THÀNH LẬP, MÔ HÌNH TỔ CHỨC VÀ CƠ CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG

I. MỤC TIÊU, PHẠM VI HOẠT ĐỘNG, CƠ QUAN ÁP DỤNG

1. Mục tiêu

- Tạo sự thống nhất và quyết tâm cao của cả hệ thống chính trị trong cải cách thủ tục hành chính; đưa ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân, tạo bước đột phá mạnh mẽ đối với nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh giai đoạn 2017 - 2020.

- Hoạt động của Trung tâm theo cơ chế “Tiếp nhận, thẩm định tại chỗ các thủ tục hành chính”, nâng cao hiệu lực chỉ đạo điều hành của các cấp, hiệu quả hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước, tạo sự thuận lợi cao nhất cho tổ chức, công dân.

- Xây dựng và nâng cao chất lượng dịch vụ công; lấy người dân, tổ chức, doanh nghiệp làm trung tâm, tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết các thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước. Đảm bảo rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính, công khai, minh bạch, giảm khâu trung gian.

- Trung tâm Hành chính công là nơi tập trung tiếp nhận và phối hợp giải quyết thủ tục hành chính; cung cấp thông tin về các thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện thông qua hệ thống trang thiết bị công nghệ thông tin hiện đại. Các lĩnh vực giao dịch tại Trung tâm sẽ được công khai, minh bạch theo quy định và trên Cổng thông tin điện tử của Trung tâm, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân tra cứu trên môi trường mạng.

2. Phạm vi hoạt động của Trung tâm Hành chính công

Trung tâm Hành chính công được thực hiện tiếp nhận, tư vấn, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

3. Cơ quan áp dụng việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công

3.1. Đối với cấp tỉnh:

- Các đơn vị áp dụng theo hình thức Trung tâm Hành chính công tập trung gồm: Cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây gọi là chung là các sở).

- Đối với các đơn vị có số lượng hồ sơ giải quyết cho tổ chức, công dân ít, như: Ban Dân tộc, Sở Ngoại vụ, Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học và công nghệ; trước mắt thực hiện áp dụng phương thức giám sát bằng công nghệ thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các đơn vị.

3.2. Đối với cấp huyện:

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, gồm có phòng và cơ quan tương đương (sau đây gọi là phòng).

II. MÔ HÌNH TỔ CHỨC VÀ CƠ CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH

Thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh trên cơ sở giải thể Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện nay đang thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh đối với những đơn vị đã đưa việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính vào thực hiện tại Trung tâm Hành chính công.

Đối với các đơn vị: Ban Dân tộc, Sở Ngoại vụ, Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học và công nghệ chưa áp dụng thực hiện tại Trung tâm Hành chính công, trước mắt vẫn giữ nguyên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện nay đang thực hiện. Sau năm 2017, đánh giá kết quả thực hiện của Trung tâm Hành chính công tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ chỉ đạo Văn phòng UBND tỉnh, các đơn vị nêu trên đưa việc giải quyết thủ tục hành chính vào thực hiện tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, đồng thời giải thể Bộ phận một cửa của các đơn vị còn lại này.

1. Tên gọi, vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn

1.1. Tên gọi: TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH THANH HÓA

1.2. Vị trí, chức năng:

Trung tâm Hành chính công tỉnh Thanh Hóa là tổ chức hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh⁽⁵⁾, có chức năng là đầu mối tập trung để thực hiện việc tiếp nhận, tư vấn, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả của tổ chức, cá nhân theo quy định; chịu sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời chịu sự quản lý

⁽⁵⁾ Lựa chọn mô hình theo đề xuất của Bộ Nội vụ tại Báo cáo số 6201/BC-BNV ngày 28/12/2016 và ý kiến của Bộ Nội vụ tại công văn số 2388/BNV-TCBC ngày 08/5/2017 về việc thành lập Trung tâm Hành chính công.

trực tiếp về tổ chức, biên chế và chuyên môn nghiệp vụ của Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trung tâm Hành chính công tỉnh (sau đây gọi tắt là Trung tâm) có con dấu và có tài khoản riêng để giao dịch, hoạt động.

1.3. Nhiệm vụ:

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

- 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.

- 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 thủ tục hành chính tại các đơn vị áp dụng theo hình thức giám sát bằng công nghệ thông tin.

- Rà soát, kiểm tra tính hợp lệ theo quy định về hồ sơ của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đưa vào giải quyết tại Trung tâm.

- 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. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan 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.

- 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 thủ tục hành chính và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức tại Trung tâm theo quy định.

- 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; phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức làm việc tại Trung tâm.

- 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 Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 thủ tục hành chính 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.

- 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.

- 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 thủ tục hành chính 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.

- 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, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

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

- Thực hiện một số nhiệm vụ khác khi được cấp có thẩm quyền giao.

1.4. Quyền hạn:

- Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính 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 trực tiếp xử lý, giải quyết thủ tục hành chính nhằm tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính chậm so với quy định.

- Đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, thời gian giải quyết hồ sơ; tình thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc của công chức tại Trung tâm; đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

- 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 thủ tục hành chính hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao sau khi thống nhất với cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, sử dụng công chức.

2. Cơ cấu tổ chức và biên chế

2.1. Lãnh đạo Trung tâm: Lãnh đạo Trung tâm Hành chính công tỉnh gồm: Giám đốc và không quá 02 Phó Giám đốc.

- Giám đốc (do 01 Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiêm nhiệm) là người đứng đầu Trung tâm, lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành hoạt động chung của Trung tâm, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

- 02 Phó Giám đốc Trung tâm là người có kinh nghiệm trong lĩnh vực tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; giúp Giám đốc Trung tâm, phụ trách 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 và được hưởng mức phụ cấp tương đương Trưởng phòng cấp sở.

Giám đốc, các Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch UBND tỉnh hoặc Chánh Văn phòng UBND tỉnh quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện chế độ, chính sách theo quy định của pháp luật và Quy định phân công, phân cấp quản lý công chức, viên chức của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2.2. Cơ cấu tổ chức: Trung tâm Hành chính công tỉnh có các Tổ chuyên môn, nghiệp vụ, gồm:

- Tổ Hành chính - Tổng hợp.
- Tổ Tiếp nhận và Giải quyết thủ tục hành chính.
- Tổ Kiểm tra - Giám sát.

Các Tổ chuyên môn, nghiệp vụ của Trung tâm có Tổ Trưởng. Tổ Trưởng do Giám đốc Trung tâm bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, miễn nhiệm theo quy định. Tổ Trưởng được hưởng phụ cấp trách nhiệm, mức phụ cấp do Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh đề xuất Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định phù hợp với quy định của pháp luật.

2.3. Biên chế:

a) Biên chế, nhân lực chuyên trách được cấp có thẩm quyền giao hàng năm (từ 15 đến 20 người) gồm:

- Giám đốc; các Phó Giám đốc.
- Chuyên viên, nhân viên tại các Bộ phận chức năng của Trung tâm (làm công tác công nghệ thông tin - quản trị mạng, tổng hợp, kế toán, hành chính, nhân viên hướng dẫn). Năm 2017, bố trí từ biên chế công chức dự phòng của tỉnh và điều chuyển từ các đơn vị: Sở Nội vụ (từ 1-3 người); Sở Tư pháp (từ 1-3 người), Văn phòng UBND tỉnh (từ 5-7 người); Sở Thông tin và Truyền thông (từ 1-3 người); hợp đồng lao động theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP⁶ (nhân viên phục vụ, điện nước, lái xe).

b) Biên chế không chuyên trách gồm:

- Công chức thuộc các sở, ngành được biệt phái làm việc tại Trung tâm đảm bảo số lượng, chất lượng để tư vấn tiếp nhận, chuyển hồ sơ về các sở, ngành để xử lý, giải quyết, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; trong đó: Văn phòng UBND tỉnh 01 người, Sở Nội vụ 01 người; Sở Tư pháp 02 người; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội 02 người; Sở Tài chính 01 người; Sở Kế hoạch và Đầu tư 02 người; Sở Giao thông vận tải 02 người; Sở Xây dựng 02 người; Sở Tài nguyên và

⁶ Trong trường hợp cần thiết, Chánh Văn phòng UBND tỉnh báo cáo UBND tỉnh trình Thường trực HĐND tỉnh bổ sung từ nguồn biên chế hành chính dự phòng năm 2017 của tỉnh.

Môi trường 02 người; Sở Công thương 01 người; Sở Thông tin và Truyền thông 01 người; Sở Giáo dục và Đào tạo 01 người; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch 01 người; Sở Y tế 01 người; Sở Nông nghiệp và PTNT 02 người.

Ngoài ra, căn cứ khối lượng công việc, yêu cầu nhiệm vụ trong từng thời điểm, các sở, ngành tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh điều động, biệt phái số lượng công chức về làm việc tại Trung tâm cho phù hợp.

- Công chức được cử từ Thanh tra tỉnh và mời công chức của Ủy ban kiểm tra Tỉnh ủy làm nhiệm vụ kiểm tra, giám sát và giải quyết khiếu nại.

2.4. Tiêu chuẩn công chức được biệt phái đến làm việc tại Trung tâm:

- Công chức làm việc tại Trung tâm thuộc biên chế của các cơ quan, đơn vị chức năng là những người có năng lực, trình độ, kinh nghiệm, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, tư vấn, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ theo quy định; xem xét, kiểm tra hồ sơ, phân loại hồ sơ, trực tiếp nghiên cứu, thẩm định, giải quyết theo thẩm quyền được sở, ngành phân công hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; hoặc chuyển cơ quan chuyên môn có liên quan xem xét giải quyết theo thẩm quyền.

- Căn cứ đặc thù lĩnh vực, tùy điều kiện, yêu cầu công việc, lãnh đạo các đơn vị quyết định thời gian biệt phái công chức đến làm việc tại Trung tâm, thời gian ít nhất là 02 năm.

2.5. Chế độ, chính sách đối với công chức làm việc tại Trung tâm (cả chuyên trách và biệt phái):

Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ. Được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành; Ủy ban nhân dân tỉnh hỗ trợ trang phục, 02 bộ đồng phục/năm và kinh phí ngoài lương và các phụ cấp hiện hưởng cho công chức trực tiếp làm việc tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh⁷. Giao Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với các ngành liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh Quyết định mức hỗ trợ cho cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm (không bao gồm: hợp đồng lao động theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP - nhân viên phục vụ, điện nước, lái xe). Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh, căn cứ vào ngày công làm việc và chất lượng giải quyết công việc của công chức tại Trung tâm để có mức hỗ trợ hàng tháng cho từng người đảm bảo công bằng, khách quan, đồng viên được tinh thần, trách nhiệm công vụ của công chức.

3. Cơ sở vật chất

3.1. Đối với Trung tâm Hành chính công của tỉnh:

a) Trụ sở:

⁷ Dự kiến hỗ trợ bằng hệ số 1,8 mức lương cơ sở và hỗ trợ trang phục 04 bộ/người/năm.

- Vị trí: Trụ sở Trung tâm Hành chính công tỉnh được đặt tại vị trí trang trọng, diện tích, khuôn viên rộng, đẹp thoáng mát, đảm bảo các yếu tố:

+ Thuận tiện trong việc kết nối giữa Trung tâm Hành chính công tỉnh với các cơ quan, đơn vị liên quan;

+ Thuận tiện, dễ nhận biết cho cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu đến Trung tâm để giao dịch thủ tục hành chính;

- Địa điểm: Trụ sở Trung tâm Hành chính công tỉnh đặt tại thành phố Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa; nằm ở khu riêng biệt, vị trí thuận lợi; đảm bảo về diện tích theo quy định (khu vực giao dịch, sân, khuôn viên cây xanh, không gian dành cho tổ chức, công dân đến giao dịch,...).

Trước mắt bố trí nơi làm việc của Trung tâm tại tầng 1, trụ sở của Thư viện tỉnh, địa chỉ: Số 11, phố Hàng Đồng, phường Điện Biên, thành phố Thanh Hoá.

b) Hệ thống trang thiết bị Công nghệ thông tin:

- Yêu cầu chung:

+ Trang thiết bị điện tử và các thiết bị chuyên dụng: Được đầu tư để ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng đồng bộ, thống nhất trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính; yêu cầu các thiết bị phải được kiểm định về độ an toàn bảo mật thông tin theo quy định, có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng.

+ Hệ thống phần mềm điện tử dùng chung tại Trung tâm và kết nối tất cả các cơ quan, đơn vị từ tỉnh đến cơ sở với các phân hệ chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động, tính mở cao, tích hợp chữ ký số, có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Trang thiết bị điện tử và phần mềm điện tử, bao gồm:

(i) *Trang thiết bị điện tử:*

- Hệ thống máy chủ, máy tính cá nhân, hệ thống mạng: trang bị máy tính cấu hình cao cho 100% cán bộ, công chức, 100% có mạng LAN, kết nối Internet, mạng WAN tới Trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh.

- Hệ thống máy quét mã vạch, bảng điện tử hiển thị quây, hệ thống máy in, photo, máy quét văn bản, hệ thống âm thanh, các thiết bị chuyên dụng khác...

- Kiốt tra cứu thông tin: Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính theo bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân tỉnh công bố.

- Màn hình hiển thị thông tin: Bao gồm thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, tỷ lệ % hồ sơ giải quyết đúng hạn, quá hạn, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, hồ sơ không giải quyết, thông tin số thứ tự đang giải quyết tại từng quây và các thông tin khác.

- Hệ thống camera giám sát: Trang thiết bị giúp bộ phận kiểm tra, giám sát hoạt động đối với Trung tâm hành chính công tỉnh. Giám sát toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm, bảo đảm tính công khai, minh bạch khi giải quyết thủ tục hành chính.

- Hệ thống xếp hàng tự động: Gồm các trang thiết bị và phần mềm giúp công chức, tổ chức, cá nhân tự động hóa trình tự giao dịch với cán bộ Trung tâm.

(ii) Hệ thống phần mềm điện tử:

- Phần mềm quản lý và theo dõi hồ sơ, đảm bảo các yêu cầu chức năng về: Quản lý toàn bộ hoạt động của Trung tâm; cung cấp công cụ chỉ đạo, điều hành, tác nghiệp, chuyên môn cho cơ quan hành chính nhà nước, cho phép cán bộ, công chức trong cơ quan hành chính nhà nước cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo công khai, minh bạch trên môi trường mạng; cung cấp công cụ, phục vụ công tác tổ chức, quản lý, lưu trữ khoa học, nhất quán, lâu dài hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; phải cung cấp mở rộng các kênh giao tiếp đơn giản, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân như sử dụng mạng Internet, mạng điện thoại, sử dụng hệ thống tin nhắn (SMS) tra cứu thông tin và theo dõi tiến độ giải quyết thủ tục hành chính,...; cung cấp một nền tảng ứng dụng để từng bước cho phép các cơ quan hành chính nhà nước phối hợp giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng một cách xuyên suốt, nhất quán; đảm bảo khả năng tích hợp và trao đổi dữ liệu với các phần mềm quản lý thông tin chuyên ngành về giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và của Trung ương. Với các chức năng chính:

- + Chức năng tiếp nhận và trả kết quả;
 - + Chức năng cập nhật thông tin, tiến trình và kết quả giải quyết hồ sơ;
 - + Chức năng tra cứu thông tin hồ sơ, quy trình, biểu mẫu;
 - + Chức năng thống kê, tổng hợp;
 - + Chức năng quản lý thu phí, lệ phí;
 - + Chức năng đánh giá xếp hạng cán bộ;
 - + Chức năng kiểm soát tình hình giải quyết hồ sơ;
 - + Chức năng kết nối nhằm kiểm soát, theo dõi quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC tại cơ quan các đơn vị: Ban Dân tộc, Sở Ngoại vụ, Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, v.v và các Trung tâm Hành chính công cấp huyện.
 - + Các chức năng khác theo quy định.
- Các phần mềm tin học khác phục vụ điều hành tác nghiệp và các hoạt động của Trung tâm.

3.2. Đối với các đơn vị thực hiện kiểm soát và giải quyết TTHC theo phương thức giám sát bằng công nghệ thông tin:

a) Đơn vị áp dụng: Ban Dân tộc, Sở Ngoại vụ, Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ.

b) Yêu cầu về cơ sở vật chất: Bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đúng theo quy định tại 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.

c) Yêu cầu về trang thiết bị điện tử và phần mềm điện tử:

- Trang thiết bị điện tử: Hệ thống máy chủ, máy tính cá nhân, hệ thống mạng; máy quét mã vạch, máy quét văn bản, bảng điện tử hiển thị, máy in, màn hình tra cứu thông tin, hiển thị thông tin, hệ thống camera giám sát, hệ thống xếp hàng tự động,...

- Hệ thống phần mềm điện tử: Phần mềm quản lý theo dõi hồ sơ đảm bảo các chức năng: theo dõi tiếp nhận và trả kết quả, cập nhật thông tin, tiến trình giải quyết; tra cứu thông tin hồ sơ, quy trình, biểu mẫu; thống kê tổng hợp; thu phí, lệ phí; đánh giá cán bộ, công chức; kiểm soát tình hình giải quyết hồ sơ; kết nối với Trung tâm Hành chính công tỉnh.

4. Cơ chế hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh

4.1. Nguyên tắc chung:

a) Trung tâm là đầu mối tập trung để các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh bố trí công chức đến thực hiện tiếp nhận, tư vấn, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị, tổ chức để giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đã được quy định rõ trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

b) Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính được số hóa hiện đại theo hướng đơn giản hóa các thủ tục, lưu giữ sử dụng chung các dữ liệu, kết nối giải quyết trực tuyến thủ tục hành chính (giải quyết một số thủ tục hành chính ở cấp độ 3, cấp độ 4 theo quy định).

4.2. Thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm:

a) Bao gồm thủ tục hành chính của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh; của các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các ban, chi cục thuộc sở (bao gồm cả các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đầu tư đang thực hiện tại Bộ phận một cửa liên thông trong hoạt động đầu tư của tỉnh);

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc đưa các thủ tục hành chính vào giải quyết tại Trung tâm trên cơ sở căn cứ tình hình thực tiễn theo từng giai đoạn và phù hợp với quy định của pháp luật.

4.3. Quy trình tiếp nhận và trả kết quả:

Quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thực hiện theo Quy định tại Điều 6, Điều 7 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.

Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh xây dựng Quy chế hoạt động của Trung tâm, trong đó có quy định cụ thể Quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết

quả cho phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm theo Đề án này, trình Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

4.4. Môi quan hệ công tác:

a) Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Trung tâm chịu sự chỉ đạo quản lý, điều hành trực tiếp của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm và về tổ chức, nhân sự và hành chính theo quy định phân công, phân cấp tổ chức bộ máy và cán bộ, công chức của Ủy ban nhân dân tỉnh; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

- Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

b) Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương:

- 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 thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm chuyển đến. 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 giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

- Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế hoạt động của Trung tâm. Các cơ quan, đơn vị bố trí công chức phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công chức của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

- Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các thủ tục hành chính của mình, trên cơ sở đó báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời bộ thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

5. Lộ trình thực hiện

5.1. Thời gian thực hiện:

- Quyết định phê duyệt Đề án và thành lập Trung tâm: chậm nhất tháng 5/2017.

- Chuẩn bị mọi điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhân sự, quy chế hoạt động,... hoàn thành trước tháng 8/2017, đảm bảo Trung tâm Hành chính công tỉnh Thanh Hóa chính thức hoạt động từ tháng 9/2017.

5.2. Thủ tục hành chính đưa vào thực hiện:

- Năm 2017, sau khi được thành lập, Trung tâm Hành chính công tỉnh có trách nhiệm phối hợp với các sở, ngành có thống nhất số lượng thủ tục hành chính đưa vào thực hiện tại Trung tâm (tối thiểu 70% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành); trong đó, ưu tiên lựa chọn thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh đưa vào Trung tâm để thực hiện.

- Đối với số thủ tục còn lại (tối đa không quá 30%) chưa đưa vào áp dụng tại Trung tâm thì việc tiếp nhận và trả kết quả do Văn thư của Văn phòng các sở, ngành đảm nhận.

- Quý II/2018, tiến hành sơ kết đánh giá những mặt được, những tồn tại, hạn chế và bài học kinh nghiệm; đồng thời tiến hành đưa 100% thủ tục hành chính vào thực hiện tại Trung tâm Hành chính công.

III. MÔ HÌNH TỔ CHỨC VÀ CƠ CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN

1. Thẩm quyền thành lập:

Trung tâm Hành chính công cấp huyện do Ủy ban nhân dân cấp huyện trình Hội đồng nhân dân cùng cấp quyết định phù hợp với tình hình thực tế địa phương, đảm bảo không tăng biên chế công chức và người làm việc được cấp có thẩm quyền giao, sau khi có quyết định phê duyệt Đề án của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Tên gọi, vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn

2.1. Tên gọi:

**TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG HUYỆN (THỊ XÃ, THÀNH PHỐ)
+ TÊN ĐƠN VỊ HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN**

2.2. Vị trí, chức năng:

Trung tâm Hành chính công cấp huyện là tổ chức hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân (HĐND) và Ủy ban nhân dân (UBND) cấp huyện, có chức năng là đầu mối tập trung để thực hiện việc tiếp nhận, tư vấn, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo quy định; chịu sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, đồng thời chịu sự quản lý trực tiếp về tổ chức, biên chế và chuyên môn nghiệp vụ của Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trung tâm Hành chính công cấp huyện (sau đây gọi tắt là Trung tâm) có con dấu và tài khoản riêng.

2.3. Nhiệm vụ:

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

- 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.

- Tư vấn; hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc.

- Rà soát, kiểm tra tính hợp lệ theo quy định về hồ sơ của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt đưa vào giải quyết tại Trung tâm.

- Theo dõi, đôn đốc công chức các phòng, ban, đơn vị, cơ quan có liên quan 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. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan 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.

- 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 thủ tục hành chính và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức tại Trung tâm theo quy định.

- 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; phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức làm việc tại Trung tâm.

- 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 Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết thủ tục hành chính 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.

- 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.

- 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 thủ tục hành chính 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.

- 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, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

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

- Thực hiện một số nhiệm vụ khác khi được cấp có thẩm quyền giao.

2.4. Quyền hạn:

- Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính 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 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 các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính chậm so với quy định.

- Đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, thời gian giải quyết hồ sơ; tình thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc của công chức tại Trung tâm; đề nghị Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

- 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 thủ tục hành chính hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao sau khi thống nhất với cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, sử dụng công chức.

3. Cơ cấu tổ chức và biên chế

3.1. Lãnh đạo Trung tâm:

- Lãnh đạo Trung tâm gồm có Giám đốc Trung tâm (do 01 Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện kiêm nhiệm) và 01 Phó Giám đốc Trung tâm.

Phó Giám đốc Trung tâm là người có kinh nghiệm trong thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; được hưởng mức phụ cấp tương đương với Phó Giám đốc Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất cấp huyện.

- Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện chế độ, chính sách đối với Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định theo quy định của pháp luật.

3.2. Biên chế:

a) Biên chế, nhân lực chuyên trách làm việc tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện, gồm không quá 03 công chức, nhân viên làm nhiệm vụ: Triển khai ứng dụng Công nghệ thông tin - Quản trị mạng; Kế toán, Hành chính, Văn thư, tổng hợp, phục vụ...; được bố trí trong tổng biên chế được giao của UBND cấp huyện đang làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc huy động từ các phòng, ban trực thuộc UBND cấp huyện.

b) Bộ phận không chuyên trách:

Căn cứ mức độ công việc trong từng thời điểm, các đơn vị chủ động bố trí, điều động cán bộ, công chức từ các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính hoặc chuyển hồ sơ đến đơn vị có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết theo quy định.

UBND cấp huyện cử 01 cán bộ, công chức phòng Thanh tra huyện và báo cáo Huyện ủy mời 01 công chức Ủy ban kiểm tra Huyện ủy làm nhiệm vụ theo dõi, giám sát.

c) Chế độ, chính sách đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm (cả chuyên trách và biệt phái): Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ; được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành. Ủy ban nhân dân cấp huyện hỗ trợ kinh phí ngoài lương và các phụ cấp hiện hưởng cho công chức trực tiếp làm việc tại Trung tâm hành chính công cấp huyện⁸.

4. Cơ sở vật chất

4.1. Trụ sở:

- Vị trí: Trụ sở Trung tâm Hành chính công cấp huyện được đặt tại vị trí trang trọng, diện tích, khuôn viên rộng, đẹp thoáng mát đảm bảo các yếu tố:

+ Thuận tiện trong việc kết nối giữa Trung tâm Hành chính công cấp huyện với các cơ quan, đơn vị liên quan;

+ Thuận tiện, dễ nhận biết cho cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu đến Trung tâm để giao dịch thủ tục hành chính;

- Địa điểm: UBND cấp huyện lựa chọn vị trí thuận lợi để bố trí trụ sở của Trung tâm Hành chính công cấp huyện; đảm bảo về diện tích theo quy định (khu vực giao dịch, sân, khuôn viên cây xanh, không gian dành cho tổ chức, công dân đến giao dịch,...) trên cơ sở vận dụng cơ sở vật chất, hạ tầng sẵn có của Trung tâm một cửa liên thông hiện đại cấp huyện (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện có) của các đơn vị cấp huyện.

4.2. Hệ thống trang thiết bị Công nghệ thông tin:

a) Yêu cầu chung:

- Trang thiết bị điện tử và các thiết bị chuyên dụng: Được đầu tư để ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng đồng bộ, thống nhất trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính; yêu cầu các thiết bị phải được kiểm định về độ an toàn bảo mật thông tin theo quy định, có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng.

- Hệ thống phần mềm điện tử dùng chung tại Trung tâm và kết nối tất cả các phòng, ban, cơ quan, đơn vị với các phân hệ chức năng khoa học, rõ ràng, tiện

⁸ Dự kiến bằng hệ số 1,2 mức lương cơ sở.

lợi, có tính tự động, tính mở cao, tích hợp chữ ký số, có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

b) Trang thiết bị điện tử và phần mềm điện tử, bao gồm:

(i) *Trang thiết bị điện tử:*

- Hệ thống máy chủ, máy tính cá nhân, hệ thống mạng: trang bị máy tính cấu hình cao cho 100% cán bộ, công chức, 100% có mạng LAN, kết nối Internet, mạng WAN tới Trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh.

- Hệ thống máy quét mã vạch, bảng điện tử hiển thị quây, hệ thống máy in, photo, máy quét văn bản, hệ thống âm thanh, các thiết bị chuyên dụng khác...

- Kiốt tra cứu thông tin: Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính theo bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân tỉnh công bố.

- Màn hình hiển thị thông tin: Bao gồm thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, % hồ sơ giải quyết đúng hạn, quá hạn, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, hồ sơ không giải quyết, thông tin số thứ tự đang giải quyết tại từng quây và các thông tin khác.

- Hệ thống camera giám sát: Trang thiết bị giúp bộ phận kiểm tra, giám sát hoạt động đối với Trung tâm hành chính công cấp huyện. Giám sát toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm, bảo đảm tính công khai, minh bạch khi giải quyết thủ tục hành chính.

- Hệ thống xếp hàng tự động: Gồm các trang thiết bị và phần mềm giúp công chức, tổ chức, cá nhân tự động hóa trình tự giao dịch với cán bộ Trung tâm.

(ii) *Hệ thống phần mềm điện tử:*

- Phần mềm quản lý và theo dõi hồ sơ, đảm bảo các yêu cầu chức năng về: Quản lý toàn bộ hoạt động của Trung tâm; cung cấp công cụ chỉ đạo, điều hành, tác nghiệp, chuyên môn cho cơ quan hành chính nhà nước, cho phép cán bộ, công chức trong cơ quan hành chính nhà nước cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo công khai, minh bạch trên môi trường mạng; cung cấp công cụ, phục vụ công tác tổ chức, quản lý, lưu trữ khoa học, nhất quán, lâu dài hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; phải cung cấp mở rộng các kênh giao tiếp đơn giản, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân như sử dụng mạng Internet, mạng điện thoại, sử dụng hệ thống tin nhắn (SMS) tra cứu thông tin và theo dõi tiến độ giải quyết thủ tục hành chính... cung cấp một nền tảng ứng dụng để từng bước cho phép các cơ quan hành chính nhà nước phối hợp giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng một cách xuyên suốt, nhất quán; đảm bảo khả năng tích hợp và trao đổi dữ liệu với các phần mềm quản lý thông tin chuyên ngành về giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Với các chức năng chính:

- + Chức năng tiếp nhận và trả kết quả;
- + Chức năng cập nhật thông tin, tiến trình và kết quả giải quyết hồ sơ;
- + Chức năng tra cứu thông tin hồ sơ, quy trình, biểu mẫu;
- + Chức năng thống kê, tổng hợp;

- + Chức năng quản lý thu phí, lệ phí;
- + Chức năng đánh giá xếp hạng cán bộ;
- + Chức năng kiểm soát tình hình giải quyết hồ sơ;
- + Các chức năng khác theo quy định.

- Các phần mềm tin học khác phục vụ điều hành tác nghiệp và các hoạt động của Trung tâm.

Ủy ban nhân dân tỉnh hỗ trợ kinh phí trang bị hệ thống thiết bị công nghệ thông tin đối với Trung tâm Hành chính công của các huyện, thị xã, thành phố.

5. Cơ chế hoạt động của Trung tâm Hành chính công cấp huyện

5.1. Nguyên tắc chung:

- Trung tâm là đầu mối tập trung để các phòng, ban, cơ quan, đơn vị bố trí công chức đến thực hiện tiếp nhận, tư vấn, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị, tổ chức để giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đã được quy định rõ trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

- Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính được số hóa hiện đại theo hướng đơn giản hóa các thủ tục, lưu giữ sử dụng chung các dữ liệu, kết nối giải quyết trực tuyến thủ tục hành chính (giải quyết một số thủ tục hành chính ở cấp độ 3, cấp độ 4 theo quy định).

5.2. Thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm:

- Bao gồm thủ tục hành chính của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện phù hợp với nhiệm vụ của Trung tâm và quy định của pháp luật về trình tự, thủ tục giải quyết thủ tục hành chính.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định việc đưa các thủ tục hành chính vào giải quyết tại Trung tâm trên cơ sở căn cứ tình hình thực tiễn theo từng giai đoạn và phù hợp với quy định của pháp luật.

5.3. Quy trình tiếp nhận và trả kết quả:

Quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thực hiện theo Quy định tại Điều 6, Điều 7 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.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện xây dựng Quy chế hoạt động của Trung tâm, trong đó có quy định cụ thể Quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, quy chế phối hợp cho phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm theo Đề án này, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp phê duyệt.

5.4. Mối quan hệ công tác:

a) Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân HĐND và UBND cấp huyện:

- Trung tâm chịu sự chỉ đạo quản lý, điều hành trực tiếp của Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm và về tổ chức, nhân sự và hành chính theo quy định phân công, phân cấp tổ chức bộ máy và cán bộ, công chức của Ủy ban nhân dân tỉnh; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

- Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

b) Đối với các cơ quan, đơn vị:

- Trung tâm quan hệ 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 đối với các cơ quan, đơn vị đó.

- 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 giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm chuyển đến. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện về việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

- Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế hoạt động của Trung tâm. Các cơ quan, đơn vị bố trí công chức phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công chức của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

- Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các thủ tục hành chính của mình, trên cơ sở đó báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời bộ thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

c) Đối với Trung tâm Hành chính công tỉnh:

- Chịu sự kiểm tra, giám sát và hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ.

- Phối hợp triển khai kết nối các phần mềm liên thông, giám sát hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

6. Lộ trình thực hiện

- Quyết định thành lập 09 Trung tâm Hành chính công tại 09 huyện, thị xã, thành phố: thành phố Thanh Hóa, thị xã Bỉm Sơn, thành phố Sầm Sơn và Ủy ban

nhân dân các huyện: Hoằng Hóa, Quảng Xương, Tĩnh Gia, Đông Sơn, Ngọc Lặc, Cẩm Thủy: chậm nhất tháng 5/2017.

- Chuẩn bị mọi điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhân sự, quy chế hoạt động,... trước tháng 8/2017, đảm bảo Trung tâm Hành chính công cấp huyện của 09 đơn vị chính thức hoạt động từ tháng 9/2017.

- Đến hết năm 2017: thành lập Trung tâm Hành chính công cấp huyện tại 18 huyện còn lại (sau khi đánh giá, rút kinh nghiệm mô hình hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh và Trung tâm Hành chính công tại 09 huyện, thị xã, thành phố).

IV. CƠ CHẾ TÀI CHÍNH

1. Kinh phí hoạt động của Trung tâm được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp theo phân cấp ngân sách và kinh phí được trích lại từ việc thu phí, lệ phí liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật về việc thu, quản lý, sử dụng phí và lệ phí.

2. Nguồn kinh phí thu được từ việc thu phí, lệ phí liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính sau khi đã nộp ngân sách nhà nước theo quy định sẽ trích một phần để lại Trung tâm Hành chính công và phần còn lại chuyển về cơ quan chuyên môn trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trung tâm Hành chính công có thể tạo nguồn thu khác từ việc thực hiện các hoạt động dịch vụ có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính công như: photo; tư vấn; soạn thảo các loại giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo hướng giảm tối đa thời gian giải quyết trên cơ sở nguồn lực hiện có để làm cơ sở tính phí dịch vụ như: tăng ca, làm thêm giờ, thuê khoán đối với công chức. Những khoản thu này phải được cơ quan có thẩm quyền thông qua (báo cáo xin ý kiến các Bộ, ngành Trung ương, thông qua Hội đồng nhân dân tỉnh phê duyệt nội dung thu và mức thu). Các hoạt động dịch vụ nêu trên không được vi phạm quy định cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Phần III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Sở Xây dựng, các cơ quan, đơn vị liên quan hoàn chỉnh Đề án báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, trình Ban Thường vụ Tỉnh ủy xem xét, cho ý kiến (tháng 3/2017).

- Sau khi có chủ trương của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; tham mưu xây dựng văn bản, Đề án để Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Nội vụ đề nghị cho chủ

trương thực hiện mô hình Trung tâm Hành chính công tỉnh và cấp huyện (tháng 4/2017).

- Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh; Quyết định thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh (tháng 5/2017).

- Thẩm định phương án thành lập Trung tâm Hành chính công của các huyện, thị xã, thành phố trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

- Phối hợp với Sở Tài chính và các đơn vị liên quan tham mưu về chính sách hỗ trợ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm trình UBND tỉnh để trình HĐND tỉnh phê duyệt.

- Đôn đốc, kiểm tra, thanh tra hoạt động công vụ của công chức tại Trung tâm Hành chính công các cấp.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, các sở, ngành, đơn vị có liên quan triển khai Quyết định thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Thanh Hóa; tham mưu cho UBND tỉnh ban hành Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; Quy chế hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định (tháng 6/2017).

- Phối hợp với Sở Xây dựng lập dự án đầu tư sửa chữa, cải tạo trụ sở làm việc của Trung tâm tại Thư viện tỉnh trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành cấp tỉnh lập danh sách cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm (bao gồm số cán bộ, công chức thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và số cán bộ, công chức do các sở, ngành cử đến làm việc).

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan liên quan xây dựng phương án trang bị thiết bị, phần mềm, hạ tầng công nghệ thông tin,... lắp đặt tại Trung tâm hành chính công tỉnh, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (trước tháng 8/2017); lập đề xuất chủ trương dự án đầu tư Trung tâm Hành chính công tỉnh Thanh Hóa.

- Tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý tập trung hệ thống phần mềm ứng dụng tại trung tâm.

- Báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả hoạt động của Trung tâm Hành chính công định kỳ và đột xuất theo quy định.

3. Sở Tư Pháp

Phối hợp với các sở, ban, ngành rà soát, lập danh mục thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành cấp tỉnh kịp thời đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đưa vào thực hiện tại Trung tâm; đôn đốc, kiểm tra các đơn vị thực hiện việc đơn giản, chuẩn hóa thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính; cập nhật, công bố, công khai thủ tục hành chính, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (trước tháng 8/2017).

4. Sở Thông tin và Truyền thông

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, các cơ quan liên quan xây dựng phương án trang bị thiết bị, phần mềm, hạ tầng công nghệ thông tin, ... lắp đặt tại Trung tâm hành chính công tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan chỉ đạo, hướng dẫn UBND các huyện, thị xã, thành phố rà soát cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hiện, có phương án trang bị thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin,... lắp đặt tại Trung tâm hành chính công cấp huyện.

- Đăng ký danh mục thủ tục hành chính giải quyết trực tuyến qua mạng mức độ 3, 4 trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

- Hướng dẫn việc kết nối cung cấp thông tin về dịch vụ công mức độ 3, 4.

- Triển khai công tác tuyên truyền.

5. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Chủ trì phối hợp với Sở Tài chính xây dựng kế hoạch và bố trí vốn thực hiện các nội dung công việc trong quá trình triển khai thực hiện Đề án.

6. Sở Tài chính

- Thẩm định, cân đối, bố trí nguồn kinh phí để chi cho việc xây dựng Đề án; đầu tư cơ sở vật chất đảm bảo cho hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh.

- Hướng dẫn, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trung tâm Hành chính công tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc đề xuất cơ chế tài chính; cơ chế quản lý; mức hỗ trợ ngoài lương và phụ cấp hiện hưởng đối với cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm; sử dụng nguồn phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính được thu tại Trung tâm;

- Thực hiện kiểm tra tài chính trong việc thực hiện đề án; tổng hợp tình hình cấp phát kinh phí và duyệt quyết toán kinh phí theo quy định.

7. Sở Xây dựng

- Tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xác định địa điểm, dự án xây dựng trụ sở làm việc của Trung tâm hành chính công tỉnh đảm bảo đủ điều kiện để Trung tâm hoạt động hiệu quả trước mắt và trong những năm tới (hoàn thành quý IV/2017);

Trước mắt, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu lập phương án bố trí, cải tạo nơi làm việc tạm thời của Trung tâm đảm bảo để Trung tâm đi vào hoạt động ngay sau khi được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Đề án và quyết định thành lập Trung tâm (hoàn thành tháng 8/2017);

- Theo dõi, kiểm tra quá trình thực hiện cải tạo, xây dựng trụ sở Trung tâm theo đúng Quyết định được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

8. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh

- Lập danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền trách nhiệm xử lý, giải quyết đề nghị đưa vào thực hiện tại Trung tâm; xây dựng Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ công tác quản lý chuyên ngành. Trong tháng 8/2017, cử công chức làm việc tại Trung tâm hành chính công khi Trung tâm đi vào hoạt động.

- Tiếp nhận, giải quyết nhanh hồ sơ do Trung tâm chuyển đến; trả kết quả theo đúng thời gian quy định.

- Rà soát, đề xuất điều chỉnh, bổ sung danh mục thủ tục hành chính phù hợp với quy định của Trung ương, của tỉnh.

9. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Xây dựng phương án thành lập Trung tâm Hành chính công cấp huyện, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt (qua Sở Nội vụ thẩm định) trước khi trình Hội đồng nhân dân cùng cấp quyết định phù hợp với tình hình thực tế địa phương (tháng 6/2017).

- Rà soát cơ sở vật chất hiện có (trụ sở làm việc, trang thiết bị công nghệ thông tin...) của Trung tâm trên cơ sở kế thừa cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để cải tạo, nâng cấp đảm bảo đủ điều kiện hoạt động của Trung tâm Hành chính công cấp huyện; lập dự toán đầu tư trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các sở, ngành liên quan xây dựng phương án hoàn thiện hệ thống cơ sở hạ tầng, công nghệ thông tin.

10. Báo Thanh Hóa, Đài Phát thanh và Truyền hình Thanh Hóa các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm tuyên truyền việc thực hiện đề án này.

Trong quá trình triển khai thực hiện Đề án, nếu có vướng mắc, phát sinh các đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Đình Xứng