

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH GIA LAI**

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

Số: 319/QĐ-UBND

Gia Lai, ngày 09 tháng 7 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH
Về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH GIA LAI

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;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 04/01/2012 của UBND tỉnh về việc ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của tỉnh; Quyết định số 442/QĐ-UBND ngày 01/7/2016 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;

Thực hiện Kết luận số 418-KL/TU ngày 14/6/2018 của Hội nghị Ban Thường vụ Tỉnh ủy về công tác tổ chức, cán bộ;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai (có Đề án thành lập Trung tâm ban hành kèm theo).

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai (sau đây gọi tắt là Trung tâm) là tổ chức hành chính đặc thù trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh. Trung tâm có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao theo quy định của pháp luật. Trụ sở Trung tâm đặt tại thành phố Pleiku, tỉnh Gia Lai.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm thực hiện theo Điều 8, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, các quy định pháp luật có liên quan và các nhiệm vụ khác được UBND tỉnh giao theo quy định của pháp luật.

3. Cơ cấu tổ chức, biên chế của Trung tâm và các nội dung khác thực hiện theo Đề án thành lập Trung tâm

Điều 2. Giao Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành và các đơn vị có liên quan trong việc tổ chức, triển khai thực hiện Đề án.

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

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *[Signature]*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- TT. Tỉnh ủy; TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN và các Đoàn thể tỉnh;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Báo Gia Lai; Đài PTTH tỉnh (tuyên truyền);
- Lưu: VT, NC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



[Signature]
Võ Ngọc Thành

ĐỀ ÁN

Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 319 /QĐ-UBND ngày 09/7/2018)

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG:

1. Căn cứ xây dựng Đề án:

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;
- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ;
- Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/2/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020.

2. Tính cấp thiết của Đề án:

- Việc hình thành Trung tâm Phục vụ hành chính công là điều kiện thuận lợi tăng cường sự giám sát của nhân dân đối với hoạt động của sở, ban, ngành và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường minh bạch của các cơ quan, đơn vị; giảm phiền hà, chi phí, thời gian, công sức của người dân và các tổ chức. Từ đó, giúp các sở, ban, ngành điều chỉnh hoạt động, cải tiến cách thức làm việc, quy trình giải quyết công việc để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ người dân và tổ chức.
- Hình thành một đầu mối cung cấp các thông tin liên quan đến thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) cho người dân, doanh nghiệp một cách kịp thời.
- Để việc đầu tư ứng dụng hạ tầng trang thiết bị công nghệ thông tin hiện đại trong tiếp nhận, giải quyết TTHC được hiệu quả, cần thiết phải có sự tập trung đầu mối giao dịch, tránh dàn trải, lãng phí do khối lượng giao dịch không đồng đều giữa các sở, ban, ngành của tỉnh. Giảm chi phí, thực hiện tiết kiệm, tạo sự đồng bộ trong mua sắm, sử dụng trang thiết bị dùng chung phục vụ cho việc số hóa hồ sơ, kiểm tra, giám sát hồ sơ trên môi trường mạng.

Vì các lý do trên, việc xây dựng Đề án thành lập Trung tâm Phục vụ hành

phục vụ nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh trong tình hình mới.

3. Mục tiêu của đề án:

3.1 Mục tiêu tổng quát:

Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công nhằm tạo tiện ích, để phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp một cách nhanh nhất, tiện lợi nhất; quản lý, kiểm soát một cách tốt nhất quy trình giải quyết TTHC, góp phần phòng chống tham nhũng và tiêu cực; cải tiến phương pháp làm việc của cơ quan nhà nước hiện đại, hiệu quả, tiết kiệm về nhân lực và chi phí hoạt động.

3.2 Mục tiêu cụ thể:

- Phục vụ người dân, doanh nghiệp một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất, tiện lợi nhất, lấy người dân, tổ chức, doanh nghiệp làm trung tâm; tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC của các cơ quan nhà nước, đảm bảo các TTHC sẽ được giải quyết nhanh, công khai, minh bạch.

- Nhằm sử dụng có hiệu quả, không phát sinh biên chế; giảm quầy giao dịch, giảm con người làm việc tại quầy giao dịch, tiết kiệm trang thiết bị.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong vào quy trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân.

- Tăng cường tính minh bạch, công khai TTHC; cá nhân, tổ chức không giao dịch trực tiếp với người thụ lý, giải quyết TTHC nhằm loại bỏ sách nhiễu, gây phiền hà, phòng, chống tham nhũng và các hiện tượng tiêu cực khác có thể xảy ra; đồng thời tiến hành đánh giá sự hài lòng của công dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, từ đó góp phần nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh, chỉ số CCHC của tỉnh.

- Xây dựng hồ sơ điện tử cho công dân, tổ chức khi đến giao dịch TTHC, thúc đẩy việc giảm thiểu hồ sơ cần nộp khi giải quyết TTHC, thực hiện nguyên tắc công dân, tổ chức chỉ nộp hồ sơ một lần đối với những loại giấy tờ còn giá trị pháp lý trên phạm vi toàn tỉnh.

- Xây dựng đội ngũ công chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC chuyên nghiệp.

4. Tên gọi, nơi đặt trụ sở:

4.1 Tên gọi: TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH GIA LAI

4.2 Trụ sở: đặt tại Công sở Liên cơ quan. Địa chỉ: 17 Trần Hưng Đạo, Pleiku, Gia Lai.

II. THỰC TRẠNG CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI TRỤ SỞ LÀM VIỆC CỦA CÁC CƠ QUAN:

1. Về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:

Hiện nay, cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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, đã được tỉnh triển khai thực hiện tại 20 sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

Đối với 05 cơ quan có trụ sở làm việc chung tại Công sở Liên cơ quan (gồm Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Công thương), tỉnh đã triển khai thí điểm mô hình tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của tỉnh.

Có thể khẳng định, cơ chế một cửa triển khai thực hiện trong thời gian qua ở tỉnh đã phần nào khắc phục tình trạng chậm trễ, đùn đẩy; giảm bớt phiền hà, tiêu cực, những nhiễu trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân, góp phần đẩy nhanh chương trình CCHC của tỉnh; TTHC được giải quyết nhanh gọn, thuận tiện, rõ ràng, đúng pháp luật, được cá nhân và tổ chức đồng tình ủng hộ.

Tuy nhiên, so với yêu cầu cải cách hành chính, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các sở, ban, ngành trong thời gian qua vẫn còn một số hạn chế sau:

- Việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa thường xuyên, còn mang tính chủ quan, chưa được giám sát độc lập. Một bộ phận công chức còn hạn chế về năng lực, hướng dẫn chưa đầy đủ, chưa đúng quy trình, việc theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ chưa được thực hiện nghiêm túc, dễ nảy sinh tiêu cực.

- Cơ sở vật chất còn hạn chế, trang thiết bị lạc hậu, hệ thống phần mềm quản lý chưa đồng bộ, chưa đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính.

2. Số lượng TTHC và số lượt giao dịch hàng năm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan:

Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 20 sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh hiện nay là **1.330** thủ tục.

Theo báo cáo thống kê của các sở, ban, ngành, trong 01 năm (tính từ tháng 01/2017 đến tháng 12/2017) có **57.466** hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết. Trung bình 01 tháng các sở, ban, ngành tiếp nhận và giải quyết **4.789** hồ sơ; trung bình 01 ngày tiếp nhận và giải quyết **218** hồ sơ. Trong đó, cơ quan có giao dịch hành chính nhiều nhất là Sở Giao thông vận tải với 36.412 hồ sơ/năm, ít nhất là Sở Ngoại vụ và Thanh tra tỉnh với 0 hồ sơ/năm (*Phụ lục 1 kèm theo*).

3. Số lượng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan

Các sở, ban, ngành đã quan tâm bố trí công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ bản đảm bảo đáp ứng yêu cầu cần thiết về phẩm chất, khả năng giao tiếp, năng lực nghiệp vụ chuyên môn.

Hiện nay, tổng số công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của 20 sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh là 25 người (*Phụ lục 2 kèm theo*).

Về chính sách hỗ trợ: tại Nghị quyết số 33/2016/NQ-HĐND ngày

08/12/2016 của Hội đồng nhân dân tỉnh về quy định mức chi phục vụ hoạt động cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai quy định mức chi hỗ trợ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành tỉnh: 350.000 đồng/người/tháng.

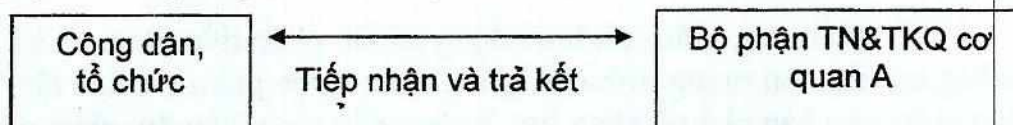
4. Về đối tượng thực hiện giao dịch hành chính:

Đối tượng thực hiện giao dịch hành chính tại các sở, ban, ngành gồm: Cá nhân và tổ chức.

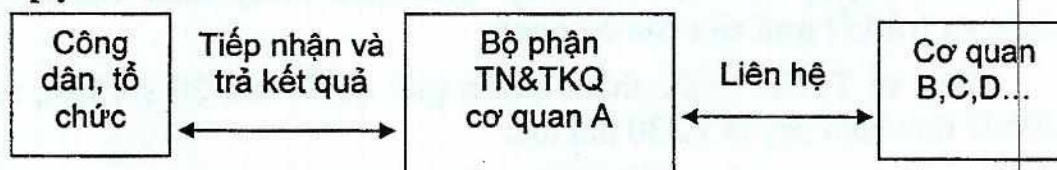
5. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ

Dựa vào quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, TTHC của các sở, ban ngành được chia thành 03 loại:

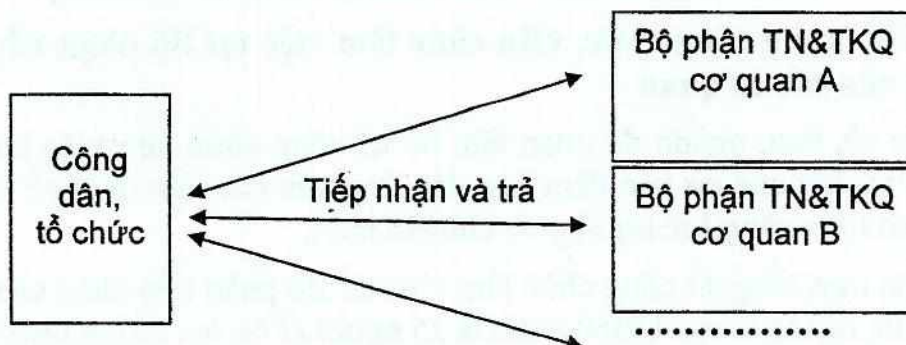
- **Loại 1:** Quy trình một cửa: Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan A (sở chuyên ngành) để được giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa. Cơ quan A không liên hệ các đơn vị khác trong quá trình giải quyết hồ sơ. Sơ đồ:



- **Loại 2:** Quy trình một cửa liên thông: Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan A (sở chuyên ngành), sau đó cơ quan A liên hệ cơ quan B, C, D (sở chuyên ngành khác) trong quá trình giải quyết hồ sơ. Sơ đồ:



- **Loại 3:** Cá nhân, tổ chức liên hệ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan A (sở chuyên ngành) để được giải quyết TTHC 1. Sau khi nhận được kết quả TTHC 1, khách hàng tiếp tục tự liên hệ cơ quan B, C, D (các sở chuyên ngành khác) để thực hiện các TTHC 2, 3, 4... liên quan. Sơ đồ:



6. Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

Hiện nay, đã có một số sở, ngành ứng dụng tốt công nghệ thông tin khi triển khai mô hình “Một cửa điện tử”, “Một cửa điện tử liên thông”, hệ thống hoạt động hiệu quả, giảm thời gian xử lý công việc, tăng tính công khai, minh bạch đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân, doanh nghiệp.

Ngoài ra, còn có phần mềm tổng hợp tình hình xử lý TTHC trên địa bàn tỉnh, hiện đang hoạt động tại địa chỉ: <http://motcua.gialai.gov.vn>. Phần mềm này sẽ giúp lãnh đạo các cấp theo dõi, kiểm tra tình hình giải quyết TTHC tại các đơn vị, địa phương; có chức năng giúp người dân, doanh nghiệp tra cứu, theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ của mình qua mạng internet. Từ ngày 25/3/2016, phần mềm này đã kết nối, công khai tình hình xử lý hồ sơ TTHC trên địa bàn tỉnh với Cổng thông tin điện tử của Chính phủ.

III. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH

1. Chức năng

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (sau đây gọi tắt là Trung tâm) do UBND tỉnh thành lập, là tổ chức hành chính đặc thù trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

2. Nhiệm vụ

2.1 Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử;

2.2 Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

2.3 Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

2.4 Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

2.5 Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên

chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyên ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

2.6 Bố trí trang thiết bị tại Trung tâm theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần); sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

3. Quyền hạn

3.1 Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC;

3.2 Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

3.3 Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Trung tâm trong việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

3.4 Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC;

3.5 Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

3.6 Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

4. Cơ cấu tổ chức và biên chế

4.1. Cơ cấu tổ chức:

- Lãnh đạo Trung tâm gồm 01 Giám đốc là 01 Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (kiêm nhiệm) và không quá 02 Phó Giám đốc gồm 01 Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông và 01 Lãnh đạo Sở Nội vụ (kiêm nhiệm), do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định bổ nhiệm.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh cử công chức, viên chức đến làm việc

tại Trung tâm đảm bảo tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

Các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Trung tâm để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cử công chức, viên chức tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Trung tâm.

- Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ thực hiện các nhiệm vụ quản lý văn bản, số hóa hồ sơ, quản lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật, ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng các phần mềm điện tử và bảo vệ bảo vệ trụ sở, cơ sở vật chất của Trung tâm.

4.2. Biên chế

- Biên chế và số người làm việc của Trung tâm do các sở, ban, ngành thuộc tỉnh bố trí, sắp xếp trong tổng số biên chế được UBND tỉnh quyết định phân bổ hàng năm cho các sở, ban, ngành thuộc tỉnh.

- Về biên chế người làm việc để thực hiện các nhiệm vụ quản lý văn bản, số hóa hồ sơ, quản lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật, ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng các phần mềm điện tử và bảo vệ Trung tâm: UBND tỉnh sẽ xem xét, cân đối việc giao bổ sung biên chế cho Trung tâm gắn với kết quả thực hiện sắp xếp bộ máy, tinh giản biên chế theo Nghị quyết 18-NQ/TW và Nghị quyết 19-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII).

5. Mô hình tổ chức

Mô hình tổ chức của Trung tâm được thực hiện theo phương án sau:

5.1 Trung tâm được thành lập trên cơ sở chuyển Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện nay của 15 sở, ban, ngành và 05 sở tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung về trụ sở làm việc của Công sở Liên cơ quan.

5.2. Quy định đối với công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được bố

trí về thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công:

5.2.1. Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công. Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo tổ chức, cá nhân chỉ bổ sung hồ sơ một lần.

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

5.2.3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị và lãnh đạo Trung tâm về việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

5.2.4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, những nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

5.2.5. Công chức, viên chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng và đề bạt theo quy định.

5.2.6. 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 và được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

5.3. Về bố trí công chức làm việc tại Trung tâm:

- Công chức của sở, ngành chuyên môn nào sẽ trực tiếp tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển và trả kết quả của sở, ngành đó. Đối với số công chức này, Trung tâm quản lý về hành chính theo nội quy, quy chế hoạt động chung.

- Đối với các sở có tần suất hồ sơ giải quyết trong ngày lớn phải bố trí công chức chuyên trách tiếp nhận hồ sơ TTHC.

- Đối với các sở có tần suất hồ sơ giải quyết trong ngày ít việc bố trí công chức do các sở chủ động sắp xếp, có thể bố trí kiêm nhiệm các công việc khác tại sở (khi có hồ sơ của công dân, tổ chức đến nộp thì Trung tâm thông báo để công chức các sở đến tiếp nhận, xử lý ngay).

- Các sở, ban ngành có trách nhiệm cân đối biên chế được giao của cơ quan, đơn vị mình để điều động, biệt phái công chức đến làm nhiệm vụ tại Trung tâm; chịu trách nhiệm tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết hồ sơ TTHC thuộc lĩnh vực, ngành mình phụ trách, thu phí và lệ phí (nếu có) theo quy định.

5.4. Mối quan hệ công tác của Trung tâm Phục vụ hành chính công

5.4.1. Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh.

Ghi chú: Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chính Văn phòng

UBND tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

5.4.2. Đối với các cơ quan, đơn vị liên quan:

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

- Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, giải quyết các TTHC 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 TTHC do Trung tâm chuyển đến. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Giám đốc Trung tâm theo dõi, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Trung tâm về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan.

5.5. Phạm vi TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm:

Thực hiện tiếp nhận và giải quyết tất cả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh và TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 20 sở, ban, ngành trực thuộc UBND tỉnh.

IV. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TTHC TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1. TTHC thực hiện tại Trung tâm

Bao gồm 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành và thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh.

2. Quy trình xử lý hồ sơ

2.1. Tiếp nhận hồ sơ

Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC:

- Trực tiếp tại Trung tâm;
- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích;
- Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

2.2. Xem xét, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ:

2.2.1 Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 16 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ theo quy định; đồng thời quét (scan), tạo lập hồ sơ điện tử và cập nhật vào cơ sở dữ liệu hệ thống phần mềm một cửa điện tử của đơn vị mình

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều 15 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

2.2.2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công của tỉnh;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18 Nghị định 61/2018/NĐ-CP thông qua hệ thống phần mềm Một cửa điện tử, Một cửa điện tử liên thông.

2.2.3. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

2.2.4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

2.2.5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2.3. Chuyển hồ sơ

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 17 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

2.3.1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan chủ trì thực hiện TTHC.

2.3.2. Chuyển hồ sơ tiếp nhận trực tiếp (hồ sơ giấy) được số hóa ngay sau khi tiếp nhận và chuyển qua hệ thống một cửa điện tử; hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan chủ trì thực hiện TTHC trước trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

2.3.3. Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết được bộ phận chuyên trách của Trung tâm hoặc cán bộ Trung tâm tiếp nhận hồ sơ chuyển trực tiếp đến cơ quan chủ trì thực hiện TTHC, hoặc thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích, các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

2.4. Giải quyết hồ sơ

2.4.1 Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay (hồ sơ giải quyết trong ngày), không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức, viên chức thẩm định trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

2.4.2 Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức, viên chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

2.4.3 Đối với việc bổ sung hồ sơ: Tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ tại Trung tâm hoặc gửi qua Bưu điện (thời hạn được xác định tại thời điểm nhận hồ sơ bổ sung tại Trung tâm).

2.5. Chuyển trả kết quả cho tổ chức, cá nhân

2.5.1 Sau khi nhận hồ sơ TTHC, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC.

2.5.2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết TTHC.

2.5.3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Trung tâm trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

2.5.4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

2.5.5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Trung tâm trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Trung tâm về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

2.5.6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Trung tâm xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Trung tâm xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Trung tâm chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2.5.8. Các hồ sơ quy định tại các khoản 1 và 2 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

2.5.9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

V. CƠ CHẾ TÀI CHÍNH VÀ CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1. Cơ chế tài chính

Kinh phí hoạt động của Trung tâm được bảo đảm trong tổng kinh phí chi thường xuyên cho hoạt động quản lý nhà nước của tỉnh hàng năm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Trung tâm do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bảo đảm và quản lý.

2.1. Hệ thống cơ sở vật chất đầu tư tại Trung tâm:

Trang thiết bị làm việc được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm:

- Khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau;

Bếp tự nấu, ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ

chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

- Lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Trung tâm có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống;

- Bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

- Màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, TTHC, tra cứu kết quả giải quyết TTHC;

- Bố trí khu vực cung cấp dịch vụ.

2.2. Hệ thống phương tiện, trang thiết bị kỹ thuật phục vụ hoạt động

2.2.1 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 TTHC; 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 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.

2.2.2 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: Trang bị máy tính cấu hình cao cho 100% cán bộ, công chức, viên chức 100% có mạng LAN, kết nối internet, mạng WAN tới Trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh;

- Ki-ốt tra cứu thông tin: Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC tại các quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định;

- Màn hình hiển thị thông tin: Bao gồm thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, hồ sơ đúng hạn, quá hạn, thông tin số thứ tự đang giải quyết tại từng quầy và các thông tin khác;

- Hệ thống camera giám sát;

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

*** Hệ thống phần mềm một cửa điện tử:** cán bộ, công chức của đơn vị nào sử dụng phần mềm một cửa của đơn vị đó để tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ TTHC.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm chung của các sở, ban, ngành:

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong việc rà soát, lập danh mục TTHC, số lượng công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

- Công chức, viên chức, người lao động được bố trí yêu cầu phải có năng lực trình độ, kinh nghiệm đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm theo yêu cầu của UBND tỉnh; đồng thời, phối hợp quản lý, thực hiện chế độ chính sách đối với công chức, viên chức, người lao động theo quy định.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh xây dựng Quy chế phối hợp hoạt động của Trung tâm.

2. Sở Nội vụ có trách nhiệm:

- Căn cứ số lượng TTHC và đề xuất của các sở, ban, ngành lập danh sách số lượng công chức, viên chức người lao động của các sở, ban, ngành cần bố trí làm việc tại Trung tâm để báo cáo UBND tỉnh phê duyệt.

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng kế hoạch và triển khai tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ công chức, viên chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

3. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, lập danh mục giải quyết trực tuyến qua mạng mức độ 3 và mức độ 4 trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt;

- Tham mưu giúp UBND tỉnh quản lý tập trung hệ thống phần mềm điện tử tại Trung tâm.

- Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức và thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin trong cộng đồng doanh nghiệp, công dân;

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong tỉnh thống nhất việc kết nối; cung cấp thông tin và các dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến (mức độ 3, 4 theo đúng lộ trình trên địa bàn tỉnh) tạo sự thống nhất trong hoạt động của Trung tâm.

4. Sở Tài chính có trách nhiệm:

- Tham mưu UBND tỉnh kinh phí đảm bảo triển khai thực hiện Đề án thành lập Trung tâm.

- Hàng năm, tham mưu UBND tỉnh kinh phí đảm bảo hoạt động thường xuyên của Trung tâm.

5. Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm:

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. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm:

- Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư xây dựng dự toán kinh phí thực hiện Đề án, trình UBND tỉnh phê duyệt để đầu tư cơ sở vật

chất trang thiết bị hệ thống thông tin, đảm bảo vận hành phục vụ hoạt động để sớm đưa Trung tâm đi vào hoạt động ổn định theo yêu cầu nhiệm vụ.

- Chủ trì, phối hợp các sở, ngành liên quan xây dựng và Quy chế phối hợp hoạt động tại Trung tâm; ban hành Nội quy hoạt động của Trung tâm (nếu cần thiết).

- Chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng phương án bố trí bộ máy hoạt động của Trung tâm.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện Đề án.

- Định kỳ tổng hợp báo cáo UBND tỉnh về kết quả hoạt động của Trung tâm.

7. Truyền thông về Đề án

Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Gia Lai, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao có trách nhiệm đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền Đề án đến tận người dân, doanh nghiệp, các cấp, ngành trên địa bàn tỉnh nhằm giúp nhân dân, cán bộ, công chức...nhận thức đầy đủ mục tiêu, ý nghĩa, nội dung của Đề án, từ đó tham gia, thực hiện tốt, góp phần thực hiện thành công Đề án.

Trong quá trình triển khai thực hiện Đề án, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Võ Ngọc Thành



Phụ lục 1

**KẾT QUẢ TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
TRONG 01 NĂM CỦA CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC TỈNH**
(Tính từ 01/01/2017 đến 31/12/2017)

(Ban hành kèm theo Quyết định số 39/QĐ-UBND ngày 09 / 7 /2018 của UBND tỉnh)

TT	Tên đơn vị	Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong 01 năm				Ghi chú
		Tổng số hồ sơ TTHC đã nhận	Tổng số hồ sơ được giải quyết đúng hạn	Tổng số hồ sơ quá hạn giải quyết	Tỷ lệ % số hồ sơ được giải quyết đúng hạn (%)	
1	Sở Nội vụ	1977	1977	0	100 %	
2	Sở Tư pháp	2697	2663	34	98,74 %	
3	Sở Tài chính	889	889	0	100 %	
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5470	5444	26	99,5 %	
5	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	328	324	04	98,7 %	
6	Thanh tra tỉnh	0				
7	Ban Quản lý khu kinh tế	71	71	0	100 %	
8	Sở Công thương	1947	1947	0	100 %	

TT	Tên đơn vị	Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong 01 năm				Ghi chú
		Tổng số hồ sơ TTHC đã nhận	Tổng số hồ sơ được giải quyết đúng hạn	Tổng số hồ sơ quá hạn giải quyết	Tỷ lệ % số hồ sơ được giải quyết đúng hạn (%)	
9	Sở Giao thông vận tải	36.412	36.411	01	99,9 %	
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	896	879	17	87,9 %	
11	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	615	600	15	97,5 %	
12	Ban Dân tộc	34	34	0	100 %	
13	Sở Xây dựng	708	708	0	100 %	
14	Sở Thông tin và Truyền thông	165	165	0	100 %	
15	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	2623	2623	0	100 %	
16	Sở Khoa học và Công nghệ	53	53	0	100 %	
17	Sở Ngoại vụ	0				
18	Sở Y tế	458	455	3	99,3 %	
19	Văn phòng UBND tỉnh	831	831	0	100 %	
20	Sở Tài nguyên và Môi trường	1292	1286	06	99,5%	
	Tổng cộng	57.466	57.360	106		

Phụ lục 2

SỔ LƯỢNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC TỈNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số 349/QĐ-UBND ngày 09 / 7 /2018 của UBND tỉnh)



TT	Tên đơn vị	Số lượng TTHC theo quy định	Số lượng TTHC có phát sinh hồ sơ	Số lượng TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa	Số lượng TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông	Số lượng công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Ghi chú
1	Sở Nội vụ	58	58	58	0	04	
2	Sở Tư pháp	159	159	159	0	02	
3	Sở Tài chính	52	52	52	0	01	
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư	132	75	88	44	01	
5	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	108	20	108	0	02	
6	Thanh tra tỉnh	10	10	10	0	01	
7	Ban Quản lý khu kinh tế	45	45	37	8	01	
8	Sở Công thương	104	104	104	0	01	
9	Sở Giao thông vận tải	94	30	90	04	01	
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	43	43	43	0	01	

(Signature)

11	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	91	91	91	0	01	
12	Ban Dân tộc	3	3	3	.0	01	
13	Sở Xây dựng	46	46	35	11	01	
14	Sở Thông tin và Truyền thông	47	47	47	0	01	
15	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	112	37	111	01	01	
16	Sở Khoa học và Công nghệ	49	16	49	0	01	
17	Sở Ngoại vụ	0	0	0		01	
18	Sở Y tế	62	62	62	0	01	
19	Văn phòng UBND tỉnh	22	22	22		01	
20	Sở Tài nguyên và Môi trường	93	93	85	8	01	
	Tổng	1330	1013	1254	76	25	