

Số: /QĐ-UBND

Thái Nguyên, ngày tháng 5 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các cơ quan, địa phương về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

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

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

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 728/TTr-VPUBND ngày 20 tháng 4 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các cơ quan, địa phương về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, doanh nghiệp nhà nước; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Tư pháp (Cục KSTTHC);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Các phòng NCTM, VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.

Longtt

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Loan

QUY CHẾ

Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các cơ quan,
địa phương về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông và công tác kiểm soát thủ tục hành chính
trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND

ngày tháng 5 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

Quy chế này quy định về nguyên tắc, hình thức, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Trung tâm) với các cơ quan, địa phương về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc; doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm (các cơ quan, đơn vị); cơ quan khác có liên quan theo quy định;

c) Ủy ban nhân dân các xã, phường (Ủy ban nhân dân cấp xã);

d) Các đơn vị, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính, công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Tuân thủ các quy định tại Quy chế này và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

2. Việc phối hợp đảm bảo Trung tâm là đầu mối chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc công khai, hướng dẫn tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân; công tác tham mưu về kiểm soát thủ tục hành chính. Các cơ quan, đơn vị không tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

3. Việc phối hợp phải chủ động, thường xuyên, chặt chẽ, đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, đúng quy định, không làm phát sinh thủ tục hành chính, không gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính. Nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính khách quan, thống nhất, đồng bộ; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo, đánh giá kết quả hoạt động của Trung tâm và kết quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Phân định rõ trách nhiệm, tránh đùn đẩy giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương và cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính, công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

5. Việc cung cấp, trao đổi thông tin, tổng hợp báo cáo, thống kê đảm bảo đầy đủ, chính xác, kịp thời theo đúng trình tự, thủ tục quy định.

6. Tăng cường trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong phục vụ Nhân dân, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn tỉnh và phòng chống tham nhũng, tiêu cực.

Điều 3. Hình thức phối hợp

Việc phối hợp được thực hiện thông qua trong các hình thức sau:

1. Cung cấp thông tin bằng văn bản theo yêu cầu của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp. Trong trường hợp cần thiết, Trung tâm và các cơ quan liên quan trao đổi thông tin qua thư điện tử hoặc hình thức phù hợp khác.

2. Tổ chức họp để trao đổi và thống nhất đối với những vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Lồng ghép vào báo cáo định kỳ kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Chương II

NỘI DUNG PHỐI HỢP

Điều 4. Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Bộ phận Một cửa của Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh là đầu mối thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền;

b) Cán bộ, công chức, viên chức của các sở, ban, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Chuyển hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính:

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận tại Trung tâm chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Sau khi nhận đầy đủ hồ sơ được tiếp nhận tại Trung tâm chuyển đến thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của các bộ, ngành (Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính), các cơ quan, đơn vị thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo thẩm quyền, chịu trách nhiệm trước pháp luật và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

c) Quy trình giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức ở các bước thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

d) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho Bộ phận Một cửa của Trung tâm kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Văn bản 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. 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. Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, Bộ phận Một cửa thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ gửi về Bộ phận Một cửa của Trung tâm để trả lời cho tổ chức, cá nhân. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

e) 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 Bộ phận Một cửa của 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 xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần;

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận Một cửa của Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, 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).

4. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

a) Sau khi đã hoàn tất việc giải quyết thủ tục hành chính, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc pháp luật chuyên ngành có quy định khác;

b) Cán bộ, công chức, viên chức được phân công trực tại Trung tâm thực hiện trả kết quả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tuyến (theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân). Trường hợp hồ sơ đã giải quyết xong trước thời hạn thì cán bộ, công chức, viên chức trả kết quả chủ động liên hệ với tổ chức, cá nhân để nhận kết quả sớm. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định.

Điều 5. Phối hợp trong quản lý cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên đến làm việc tại Trung tâm (bao gồm nhân sự chính thức và nhân sự dự phòng để thay thế khi nhân sự chính có việc đột xuất), gửi cho Trung tâm tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

2. Trong trường hợp nhân sự chính thức vắng mặt, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cử nhân sự có tên trong danh sách dự phòng đến làm việc tại Trung tâm, để đảm bảo không làm gián đoạn hoạt động của Trung tâm.

Trong giờ làm việc hằng ngày, các sở, ban, ngành không tự ý cử công chức, viên chức đang làm việc trực tiếp tại Trung tâm đi làm nhiệm vụ khác, khi chưa có văn bản gửi tới Lãnh đạo Trung tâm và được lãnh đạo Trung tâm đồng ý (kể cả trường hợp cử cán bộ, công chức, viên chức dự phòng đến Trung tâm làm việc thay thế). Trường hợp sở, ban, ngành tự yêu cầu công chức, viên chức của mình rời khỏi Trung tâm, lãnh đạo Trung tâm sẽ báo cáo cơ quan có thẩm quyền và coi như cán bộ, công chức, viên chức đó vi phạm kỷ luật lao động. Đồng thời, sở, ban, ngành chịu trách nhiệm và phải báo cáo giải trình với cơ quan có thẩm quyền khi cán bộ, công chức, viên chức của mình vi phạm kỷ luật lao động.

3. Trung tâm trực tiếp theo dõi, đánh giá, nhận xét việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thuộc các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm dựa trên các cơ sở sau:

a) Kết quả việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Theo dõi của Trung tâm về phản ánh, khiếu nại và kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến giao dịch;

c) Bản tự đánh giá của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên với các nội dung: thực hiện nội quy, quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm; đạo đức, văn hóa giao tiếp; kết quả thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính; phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Kết quả nhận xét, đánh giá của Trung tâm là cơ sở để các cơ quan, đơn vị xem xét thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên theo quy định.

4. Trung tâm có quyền đề xuất bằng văn bản với các cơ quan, đơn vị về việc thay thế, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên vi phạm quy chế làm việc, quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc văn hóa giao tiếp không đáp ứng được yêu cầu công việc tại Trung tâm.

Điều 6. Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trung tâm có trách nhiệm công khai số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, phần mềm đánh giá.... để tổ chức, cá nhân có thể dễ dàng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo những vấn đề vướng mắc, bức xúc cũng như đánh giá chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

2. Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc chuyển cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

a) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị, liên quan đến hoạt động điều phối của Trung tâm thì Trung tâm trực tiếp có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và báo cáo nội dung xử lý về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến nghiệp vụ chuyên môn của cơ quan, đơn vị như việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì Trung tâm chuyển cho cơ quan, đơn vị chuyên môn xử lý. Sau khi xử lý, cơ quan, đơn vị chuyên môn có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân đồng thời gửi đến Trung tâm để theo dõi, tổng hợp và đăng tải công khai lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, Trung tâm chịu trách nhiệm tổng hợp, nghiên cứu, đề xuất phương án, tham mưu Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan có liên quan xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Phối hợp xử lý trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả

Thực hiện theo quy định tại Điều 15 Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên ban hành kèm theo Quyết định số 228/QĐ-UBND ngày 09 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên.

Điều 8. Phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh

1. Trung tâm là đầu mối giúp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, tham mưu thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức thực hiện

ơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc:

a) Rà soát, đánh giá, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành;

b) Tham gia ý kiến đối với dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính;

c) Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thủ tục hành chính/danh mục thủ tục hành chính; cập nhật, chuẩn hóa dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

d) Tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính; triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh, báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo quy định;

đ) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh;

e) Theo dõi, giám sát tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, cảnh báo các hồ sơ chậm xử lý, quá hạn hoặc có dấu hiệu vi phạm quy định;

g) Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp;

h) Chủ trì tham mưu tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị.

2. Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

a) Chủ động rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý; đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính gửi Trung tâm tổng hợp, báo cáo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định;

b) Công khai đầy đủ, kịp thời tại nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, địa phương và trên trang thông tin điện tử của đơn vị nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và thủ tục hành chính thực hiện phi địa giới;

c) Phối hợp với Trung tâm trong việc kiểm tra, đánh giá thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị; kịp thời xử lý hoặc kiến nghị xử lý các tồn tại, bất cập trong quy định và quá trình thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đúng quy định của pháp luật;

đ) Thường xuyên kiểm tra, giám sát hoạt động của cán bộ, công chức, viên chức cử đến làm việc tại Trung tâm; kịp thời chấn chỉnh các sai sót, vi phạm trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

e) Phối hợp với Trung tâm trong việc thống kê, báo cáo, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo kịp thời, chính xác; triển khai các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Chỉ đạo Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh tham mưu thực hiện các nhiệm vụ tại Điều 10 Quy chế này và các nhiệm vụ khác có liên quan đảm bảo nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa; công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 10. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

1. Công khai thủ tục hành chính:

Công khai đầy đủ, kịp thời tại Trung tâm và Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định. Các nội dung thủ tục hành chính được công khai thông tin theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính. Việc công khai phải đảm bảo chính xác, rõ ràng, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính.

2. Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cho hoạt động của Trung tâm:

a) Trung tâm bố trí ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch. Bố trí khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, khu vực đặt các trang thiết bị điện tử phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính như: máy lấy số xếp hàng tự động; máy tra cứu thông tin thủ tục hành chính, cũng như cung cấp các tiện ích khác như: wifi, nước uống miễn phí,...;

b) Chỗ ngồi làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cơ quan, đơn vị cử đến Trung tâm được bố trí khoa học, đảm bảo các điều kiện cần thiết cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm;

c) Báo cáo Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng thiết bị công nghệ thông tin tại Trung tâm, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thực thi nhiệm vụ cũng như tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

3. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến Trung tâm thực hiện thủ tục hành chính:

Bố trí nhân sự hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thao tác lấy số tự động, tra cứu thông tin thủ tục hành chính, hướng dẫn vị trí các quầy tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến... tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

4. Theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính:

a) Theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm;

b) Kịp thời báo cáo tình hình, đề xuất giải pháp thực hiện để đảm bảo thời hạn thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

5. Thực hiện tập huấn, bồi dưỡng, nghiệp vụ:

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn, tập huấn, bồi dưỡng về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, văn hóa ứng xử,... cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên của các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị

1. Đối với việc giải quyết thủ tục hành chính:

a) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm;

b) Các cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên đến làm việc tại Trung tâm đúng quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm thực hiện trách nhiệm quy định tại khoản 2, Điều 10 Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên ban hành kèm theo Quyết định số 228/QĐ-UBND ngày 09 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên;

c) Theo dõi, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của pháp luật; thông tin, báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính đến Trung tâm theo định kỳ quy định;

d) Các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm; kịp thời phát hiện, phản ánh những quy định không phù hợp, khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh và có giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực giao quản lý;

đ) Chỉ đạo các phòng, đơn vị chuyên môn được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính thường xuyên cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Bố trí, quản lý cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm:

a) Thực hiện cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên đến làm việc tại Trung tâm để hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm nhưng qua theo dõi, đánh giá không hoàn thành nhiệm vụ hoặc nhận được kết quả đánh giá mức độ hài lòng thấp, thì lãnh đạo các cơ quan, đơn vị phải kịp thời cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên khác thay thế để đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ được giao;

b) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Trung tâm trước khi cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định, đồng thời cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên dự phòng thay thế, đảm bảo không làm gián đoạn việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm;

c) Chủ trì đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên hàng năm trên cơ sở đánh giá, nhận xét của Giám đốc Trung tâm đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong thực hiện nhiệm vụ, lễ lối, chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân trong thời gian làm việc tại Trung tâm theo quy định của Quy chế này, nội quy làm việc và các quy định pháp luật khác có liên quan;

d) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm nhận bàn giao tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất, vị trí làm việc tại Trung tâm và có trách nhiệm bảo quản, quản lý sử dụng có hiệu quả trong thời gian thực hiện nhiệm vụ được giao.

Điều 12. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Cử công chức, viên chức tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp đối với công chức, viên chức tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

3. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; kịp thời phát hiện, phản ánh những quy định không phù hợp, những khó khăn, vướng mắc trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh và có các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

4. Chỉ đạo các phòng, đơn vị chuyên môn được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

5. Thường xuyên trao đổi cung cấp thông tin với Trung tâm để cập nhật số liệu phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành chung của lãnh đạo tỉnh./.