

Số: *135* /QĐ-UBND

TP. Ninh Bình, ngày *20* tháng 01 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của
Trung tâm một cửa liên thông thành phố Ninh Bình**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ NINH BÌNH

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

Căn cứ Quyết định 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 21/2015/QĐ-UBND ngày 14/7/2015 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Bình;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm một cửa liên thông thành phố Ninh Bình (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định trước đây của Ủy ban nhân dân thành phố về Ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trung tâm một cửa liên thông thành phố Ninh Bình.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố; Trưởng các phòng ban, đơn vị thuộc thành phố; Trưởng bộ phận Trung tâm một cửa liên thông thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường, xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố;
- Các phòng, ban, đơn vị;
- UBND các phường, xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đình Văn Thứ

QUY CHẾ

Hoạt động của Trung tâm một cửa liên thông thành phố Ninh Bình

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 135 /QĐ-UBND ngày 26 /01 /2018
của UBND thành phố Ninh Bình)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, lề lối làm việc, trách nhiệm của Trung tâm một cửa liên thông thành phố Ninh Bình, các phòng ban, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm một cửa liên thông thành phố Ninh Bình.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính; các phòng ban, đơn vị; cán bộ công chức của phòng ban, đơn vị được điều động ra làm việc tại Trung tâm và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc biên chế của Trung tâm.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Thủ tục hành chính là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. Trình tự thực hiện là thứ tự các bước tiến hành của tổ chức, cá nhân và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

3. Hồ sơ là những loại giấy tờ mà tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm theo quy định.

4. Hệ thống một cửa điện tử là Phần mềm tin học do UBND tỉnh Ninh Bình thống nhất sử dụng trên toàn tỉnh để tiếp nhận, giải quyết, đăng tải kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các dịch vụ công trực tuyến; theo dõi tình hình, thống kê, tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Trung tâm.

5. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là việc nhận xét, kết luận của cơ quan, tổ chức, cá nhân về chất lượng thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính của Trung tâm.

6. Ngày làm việc là các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu (trừ những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật).

Điều 4. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm làm việc và hoạt động theo cơ chế phối hợp; lấy tổ chức, cá nhân làm trung tâm phục vụ, giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch, nhanh chóng, thuận tiện; không làm phát sinh thêm chi phí cho tổ chức, cá nhân.

2. Toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Trung tâm và các phòng ban, đơn vị phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Trung tâm để được giải quyết các thủ tục hành chính; các phòng ban, đơn vị không được tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại đơn vị mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

3. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được cấp tài khoản (account) để truy cập Phần mềm Một cửa điện tử, có trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình và hướng dẫn sử dụng của phần mềm, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới việc phần mềm Một cửa điện tử ngưng hoạt động, người có trách nhiệm cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp văn bản,...) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ công chức có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách 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. Công chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng theo quy định.

Chương II

TRÁCH NHIỆM, PHẠM VI GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC

Điều 5. Cơ cấu hoạt động của Trung tâm

1. Trung tâm là một bộ phận thuộc Văn phòng HĐND-UBND thành phố, do Phó Chánh văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố kiêm Trưởng bộ phận, có con dấu và tài khoản riêng.

2. Các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ gồm:

- a) Bộ phận tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính
- b) Bộ phận giám sát và tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo
- c) Bộ phận hành chính - Tổng hợp

3. Nhân sự các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ

a) Bộ phận tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính: bao gồm các công chức, viên chức thuộc các phòng chuyên môn của UBND thành phố, Chi nhánh văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 06/01/2017 của UBND tỉnh Ninh Bình.

b) Bộ phận giám sát và tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo: là công chức, viên chức được bố trí từ Thanh tra thành phố đến làm việc tại Trung tâm.

c) Bộ phận Hành chính - Tổng hợp: Bao gồm công chức, viên chức nghiệp vụ, lao động hợp đồng thuộc biên chế của Trung tâm thực hiện các nhiệm vụ quản trị, tài vụ, bảo đảm vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Trung tâm do Văn phòng Hội đồng nhận và Ủy ban nhân dân thành phố trực tiếp quản lý và phân công nhiệm vụ.

Điều 6. Trách nhiệm, phạm vi giải quyết công việc của Trung tâm

1. Tổ chức tập trung, thống nhất thực hiện việc hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Làm đầu mối tiếp nhận, chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến do tổ chức, cá nhân thực hiện thông qua Hệ thống Một cửa điện tử.

2. Chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các phòng ban, đơn vị liên quan trong việc giải quyết 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. Trường hợp hồ sơ quá hạn liên quan đến nhiều phòng ban, đơn vị, Trung tâm là đầu mối chủ trì để xử lý, tháo gỡ.

3. Trung tâm phối hợp cùng các phòng ban, đơn vị liên quan tổ chức việc giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính thực hiện thẩm định tại chỗ.

4. Công khai đầy đủ danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm, trình tự thực hiện thủ tục hành chính, hồ sơ mà tổ chức, cá nhân cần phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định về kiểm soát thủ tục hành chính; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, cá nhân liên quan.

5. Chủ trì, phối hợp với các phòng ban, đơn vị liên quan xây dựng quy trình chi tiết giải quyết từng thủ tục hành chính của từng lĩnh vực thuộc thẩm quyền của UBND thành phố theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và theo dõi, đôn đốc việc thực hiện.

6. Theo dõi, đôn đốc, giám sát, đánh giá công chức, viên chức các phòng ban, đơn vị được bố trí đến tiếp nhận, hướng dẫn, kiểm tra hồ sơ tại Trung tâm.

7. Tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển các phòng ban, đơn vị có thẩm quyền xử lý những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính, chuyển ý kiến giải trình của các phòng ban, đơn vị có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị cho tổ chức, cá nhân.

8. Phối hợp với các phòng ban, đơn vị tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức thực hiện tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính.

9. 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; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về tổ chức hoạt động tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

10. Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng một cửa, một cửa điện tử liên thông; tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, bảo đảm an toàn, an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động.

11. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật 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. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

12. Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết như photocopy, in ấn tài liệu khi tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có nhu cầu.

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

Điều 7. Trách nhiệm, phạm vi giải quyết của Trưởng bộ phận

1. Giúp trực tiếp điều hành hoạt động của Trung tâm và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thành phố, Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố, trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

Tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ký các văn bản đôn đốc các phòng ban, đơn vị có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo quy định; báo cáo, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian quy định.

2. Quản lý, phân công, điều hành công việc của công chức thuộc Trung tâm trong giờ làm việc.

3. Ký các loại văn bản liên quan hoạt động của Trung tâm theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản nêu trên. Là chủ tài khoản, được ký duyệt các chứng từ thu chi theo quy định. Ký duyệt chứng từ chuyên trả tiền thu phí, lệ phí cho các cơ quan chức năng chủ trì giải quyết thủ tục hành chính theo quy định hiện hành của Nhà nước.

4. Định kỳ 3 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các phòng ban, đơn vị có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị tại Trung tâm.

5. Tổ chức tiếp công dân để lắng nghe những kiến nghị, phản hồi của công dân về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính. Phối hợp với phòng ban, đơn vị cử công chức, viên chức xem xét, xử lý các trường hợp sai phạm của cán bộ, công chức và công khai kết quả cho người khiếu nại được biết.

6. Đánh giá, nhận xét kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lễ lối, thái độ làm việc của công chức, viên chức tại Trung tâm và thông báo cho đơn vị cử công chức, viên chức biết, làm cơ sở cho đánh giá, phân loại công chức, viên chức hàng năm. Chủ động đề xuất với đơn vị cử công chức, viên chức thay người trong trường hợp vi phạm quy chế làm việc hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ.

7. Định kỳ hàng tháng, quý, năm tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện các thủ tục hành chính cho Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ, Ủy ban nhân dân thành phố.

8. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân thành phố về quản lý tài sản, tài chính, cán bộ, nhân viên và thực hiện các chế độ sinh hoạt, công tác hành chính khác tại Trung tâm.

Điều 8. Trách nhiệm, phạm vi giải quyết của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Trung tâm;
2. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện các giao dịch hành chính;
3. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; đảm bảo tổ chức, cá nhân nếu phải bổ sung hồ sơ chỉ thực hiện một lần;
4. Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, theo dõi, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo quy định; Đối với các thủ tục hành chính có thể giải quyết ngay: Cán bộ tiếp nhận trực tiếp thực hiện thẩm định xử lý hồ sơ ngay.

5. Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa

đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế.

6. Mặc đồng phục, đeo biển có ghi tên, mã số công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

7. Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

Chương III

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 9. Các lĩnh vực, thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm

Trung tâm thực hiện tiếp nhận đối với tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố Ninh Bình theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được Ủy ban nhân dân tỉnh giao tiếp nhận tại Ủy ban nhân dân thành phố. Bao gồm 13 lĩnh vực và 250 thủ tục hành chính:

1. Lĩnh vực Tư pháp
2. Lĩnh vực Lao động - Thương binh và Xã hội
3. Lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường
4. Lĩnh vực Văn hóa
5. Lĩnh vực Thông tin và Truyền thông
6. Lĩnh vực Công thương
7. Lĩnh vực Giao thông vận tải
8. Lĩnh vực Xây dựng
9. Lĩnh vực Kế hoạch và Đầu tư
10. Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo
11. Lĩnh vực Nội vụ
12. Lĩnh vực Y tế
13. Lĩnh vực Thanh tra

Điều 10. Phạm vi thực hiện tiếp nhận trực tuyến

Thủ tục hành chính được thực hiện theo phương thức trực tuyến qua Hệ thống một cửa điện tử thực hiện theo quy định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 11. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính

1. Công chức, viên chức tại Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn các nội dung sau:

a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính.

b) Quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

c) Thuế, phí, lệ phí (nếu có).

c) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực, Quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm.

b) Hướng dẫn qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai.

c) Hướng dẫn trực tuyến trên Hệ thống một cửa điện tử.

d) Qua văn bản theo đường bưu chính.

đ) Qua các bộ hồ sơ mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Trung tâm.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 12. Cách thức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau đây:

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại Trung tâm một cửa liên thông thành phố Ninh Bình.

2. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính.

3. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến tại Hệ thống một cửa điện tử.

Điều 13. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nộp trực tiếp hoặc nộp thông qua dịch vụ bưu chính, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét và lưu trữ hồ sơ điện tử sau đó cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống một cửa điện tử và Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu quy định.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo mẫu quy định.

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do và trả lời bằng văn bản.

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu quy định gửi cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến qua Hệ thống một cửa điện tử, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, 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.

b) Hồ sơ của tổ chức, cá nhân nếu đã đầy đủ, hợp lệ theo yêu cầu được công chức, viên chức tại Trung tâm tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua Hệ thống một cửa điện tử.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ. Mã số hồ sơ ghi trong Phiếu hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi tiếp nhận hồ sơ, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận không phải lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trực tiếp hoặc phối hợp thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân; nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống một cửa điện tử và Sổ theo dõi; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Phiếu tiếp nhận và trả kết quả thì công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 14. Chuyển hồ sơ cho phòng ban, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo cách thức quy định tại Điều 13 của Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm chuyển hồ sơ cho phòng ban, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua chức năng của Hệ thống một cửa điện tử; lập phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu và chuyển hồ sơ giấy ngay trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

Điều 15. Xử lý hồ sơ thủ tục hành chính

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính do Trung tâm chuyển đến, Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị có trách nhiệm phân công công chức, viên chức xử lý trực tiếp xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thẩm quyền.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình lãnh đạo quyết định theo thẩm quyền; cập nhật thông tin vào Hệ thống một cửa điện tử và ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

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

a) Công chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm tra, xác minh, trình lãnh đạo quyết định, cập nhật thông tin vào Hệ thống một cửa điện tử và ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào Hệ thống 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 thẩm tra, xác minh trên Hệ thống một cửa điện tử và thông báo các nội dung trên cho Trung tâm để theo dõi, giám sát.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, phòng ban, đơn vị liên quan trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu hướng dẫn 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 ba (03) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành đã có quy định cụ thể về thời gian. Thời gian giải quyết được tiếp tục tính sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Đối với trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các phòng ban, đơn vị khác thì phòng ban chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ, chủ động phối hợp với các phòng ban, đơn vị có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

6. Giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến: Việc giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến trên môi trường mạng được thực hiện trên Hệ thống phần mềm

Một cửa điện tử đối với một số lĩnh vực, thủ tục hành chính đảm bảo các điều kiện theo quy định.

Trung tâm thông báo và hướng dẫn riêng, cụ thể về giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức này.

Điều 16. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các phòng ban, đơn vị do công chức trả kết quả cập nhật vào phần mềm Một cửa điện tử để theo dõi và trả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua đường bưu điện (nếu tổ chức, cá nhân có nhu cầu).

2. Đối với những trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Trung tâm thông báo cho phòng ban, đơn vị giải quyết hồ sơ, yêu cầu đẩy nhanh tiến độ thực hiện. Phòng ban, đơn vị giải quyết hồ sơ phải có văn bản xin lỗi tổ chức, công dân và trình bày rõ lý do, thông báo thời hạn trả kết quả lần sau. Trung tâm cập nhật, chuyển văn bản xin lỗi của phòng ban, đơn vị làm quá hạn giải quyết đến tổ chức, cá nhân.

3. Thu phí, lệ phí: tổ chức, cá nhân phải nộp phí và lệ phí theo quy định của pháp luật.

Trung tâm bố trí công chức thu phí, lệ phí tại Trung tâm; việc chuyển trả phí, lệ phí cho các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo định kỳ hàng tháng; Trung tâm được hưởng kinh phí 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 thu, quản lý, sử dụng phí và lệ phí và hướng dẫn của kho bạc Nhà nước tỉnh Ninh Bình.

Điều 17. Những việc không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm không được có các hành vi sau đây:

a) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn cách thức nộp hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến, trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính.

b) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu trong quá trình nhận hồ sơ trực tuyến.

c) Thay đổi, xoá, hủy, giả mạo, sao chép, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu đối với trường hợp thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, của cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

e) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực

hiện thủ tục hành chính.

g) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ mà không thông qua Trung tâm, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

h) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao để giải quyết thủ tục hành chính.

i) Có thái độ ứng xử không nghiêm túc, không chuyên nghiệp.

k) Có các hành vi khác vi phạm pháp luật trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được có các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của người khác nhằm vào mục đích riêng.

b) Gây rối tại Trung tâm hoặc có các hành vi khác gây cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

c) Hôi lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

d) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Tổ chức, cá nhân có liên quan không được có các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Chương IV

CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC, CHẾ ĐỘ THÔNG TIN BÁO CÁO VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 18. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành công việc hằng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Các công chức được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Cán bộ công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định và thực hiện đúng quy chế làm việc của Trung tâm. Trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo Thủ trưởng phòng ban, đơn vị trực tiếp quản lý để cử người khác thay, đồng thời thông báo bằng văn bản với Lãnh đạo Trung tâm.

4. Trong giờ hành chính, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại trung tâm sử dụng đồng phục (trừ cán bộ, công chức, viên chức của các đơn vị có quy định đồng phục của ngành); Đeo thẻ để thuận tiện trong giao dịch công tác.

5. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm phù hợp, không được để ảnh hưởng đến giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân và các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan trong giờ hành chính.

Điều 19. Thời gian làm việc

1. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm là thời gian làm việc do cấp có thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được tính kể từ ngày tiếp theo sau ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

2. Thời gian làm việc: các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định):

- a) Mùa hè: Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ;
Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.
- b) Mùa đông: Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ;
Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

(Dành 30 phút cuối mỗi buổi làm việc để xử lý nội nghiệp và bàn giao hồ sơ)

Điều 20. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hằng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Trưởng bộ phận Trung tâm có trách nhiệm tổng kê tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Văn phòng HĐND-UBND thành phố và thông báo về phòng ban, đơn vị có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.

2. Định kỳ hằng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Trường hợp cần thiết, Trung tâm tổ chức họp với các phòng ban, đơn vị để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

4. Định kỳ hằng tháng, quý, năm báo cáo về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm gửi phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND-UBND thành phố để tổng hợp báo cáo UBND thành phố về nội dung cải cách thủ tục hành chính.

Điều 21. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các phòng ban, đơn vị có liên quan

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố. Trưởng bộ phận Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền; 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 thành phố về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm quan hệ với các phòng ban, 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 phòng ban, đơn vị thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các phòng ban, đơn vị đó.

3. Trưởng bộ phận Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm được Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt. Các phòng ban, đơn vị bố trí công chức phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công chức của phòng ban, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

4. Ủy ban nhân dân các phường, xã tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm trong quá trình giải quyết các công việc có liên quan, đảm bảo đúng thời gian quy định.

Điều 22. Sử dụng con dấu

Trung tâm sử dụng con dấu của Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố và các phòng, ban chuyên môn, đơn vị liên quan đến giao dịch, hoạt động của từng lĩnh vực công tác tại Trung tâm. Việc quản lý, sử dụng con dấu theo đúng quy định.

Điều 23. Kinh phí hoạt động của Trung tâm

Được bố trí từ nguồn ngân sách Nhà nước theo dự toán ngân sách hàng năm.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 24. Trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị

1. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị chủ động rà soát các thủ tục hành chính của mình, trên cơ sở đó báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố) để tổng hợp đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

2. Các phòng ban, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi trực tiếp hoặc bằng văn bản với Trung tâm về lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết thủ tục hành chính đã tiếp nhận tại Trung tâm; phải chủ động giải quyết các vấn đề về quy trình thực hiện, thời gian và phương thức vận chuyển hồ sơ, tài liệu trong toàn bộ quá trình xử lý.

Điều 25. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trung tâm căn cứ vào tiêu chuẩn đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm để thực hiện việc đánh giá cán bộ, công

chức, viên chức. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Công chức, viên chức được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức, người lao động thuộc Trung tâm nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 24. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố; các phòng, ban, đơn vị; Ủy ban nhân dân phường, xã; các tổ chức, cá nhân và Trung tâm có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị Thủ trưởng các phòng ban, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Trung tâm) để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đình Văn Thứ