

Kon Tum, ngày tháng năm 2019

**QUY CHẾ
TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH KON TUM**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2019
của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)*

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 nguyên tắc, chế độ làm việc, trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum, các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

2. Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết TTHC; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết TTHC tại Trung tâm; công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

Điều 2. Nguyên tắc làm việc của Trung tâm

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức đến tiếp nhận, trả kết giải quyết TTHC của đơn vị mình theo quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt

2. Việc giải quyết TTHC tại Trung tâm phải kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

3. Toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, Trung tâm và các cơ quan chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC trong danh mục TTHC đã quy định thực hiện tại Trung tâm chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Trung tâm để được giải quyết các TTHC; các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ TTHC tại cơ quan đối với các TTHC đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

4. Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị, địa phương thì Trung tâm trao đổi thống nhất với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

5. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, công chức, viên chức phải có thái độ thân thiện, 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.

Điều 3. Chế độ làm việc của Trung tâm

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

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

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ phải chuẩn bị hồ sơ bao gồm từ việc xử lý văn bản đến soạn thảo và trình ký văn bản, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm hoặc Phó Giám đốc (khi được ủy quyền) về nội dung và thể thức văn bản đã trình ký; Giám đốc Trung tâm hoặc Phó Giám đốc (khi được ủy quyền) chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định, đề xuất đối với nội dung, thể thức của dự thảo văn bản trình lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Việc quản lý và sử dụng con dấu, tiếp nhận in sao văn bản, phát hành văn bản và quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu của Trung tâm do Giám đốc Trung tâm hoặc Phó Giám đốc (khi được ủy quyền) chỉ định hoặc phân công một bộ phận của Trung tâm thực hiện đúng quy định của pháp luật.

5. Quản lý, sử dụng tài chính và kinh phí đảm bảo hoạt động của Trung tâm thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành và của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

6. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định; trường hợp vắng mặt phải báo cáo và được sự đồng ý Thủ trưởng cơ quan chủ quản đồng thời thông báo cho lãnh đạo Trung tâm trước 01 ngày làm việc (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước thì do Thủ trưởng cơ quan chủ quản thông báo cho lãnh đạo Trung tâm).

7. Trong giờ hành chính, công chức, viên chức của Trung tâm phải đeo thẻ hoặc bảng tên; mặc đồng phục (theo quy định của Trung tâm); trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở.

8. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm được bố trí vào thời điểm phù hợp, không ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính.

9. Phạm vi tiếp nhận và quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm thực hiện theo quy định tại Chương III (từ Điều 14 đến Điều 22) Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư hướng dẫn số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

Điều 4. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ TTHC và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

a) Buổi sáng: từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 00 phút;

b) Buổi chiều: từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

Trung tâm tiếp nhận chuyển ngay hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy (tổng hợp và chuyển hồ sơ giấy mỗi ngày 02 lần) đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 16 giờ hàng ngày.

2. Thời gian giải quyết TTHC là thời gian do pháp luật quy định và được tính kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện TTHC;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm;

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC;

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn để lừa dối, hối lộ công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

e) Nhận xét, đánh giá không đúng thực tế về việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

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

Điều 6. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm

1. Quyền:

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của TTHC;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Được yêu cầu Trung tâm giải thích khi có yêu cầu bổ sung hồ sơ để giải quyết TTHC của công chức, viên chức hoặc cơ quan chức năng;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm:

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; đối với trường hợp được ủy quyền nhận thay phải mang giấy ủy quyền hợp pháp, Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả của người đã ủy quyền;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều 5 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II

CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC; BIÊN CHẾ, NHÂN SỰ CỦA TRUNG TÂM

Điều 7. Chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm

1. Chức năng: Thực hiện theo khoản 1, Điều 2 Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 17 tháng 4 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum và các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).

2. Nhiệm vụ: Trung tâm thực hiện nhiệm vụ theo khoản 2, Điều 2, Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 17 tháng 4 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum và các nhiệm vụ cụ thể sau đây:

a) Thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức và cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc;

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

c) Thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện các dịch vụ công trực tuyến;

d) Tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo quy định; chuyển hồ sơ của cá nhân, tổ chức khi đủ điều kiện đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ chưa đủ điều kiện; trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

đ) Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trong việc giải quyết các TTHC theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định;

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

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

g) Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan để nghiên cứu các quy định của Nhà nước về cải cách hành chính, báo cáo đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm. Phối hợp trong công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức do các cơ quan, đơn vị cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm;

h) Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm;

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

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

l) Theo dõi, đôn đốc, đánh giá công chức, viên chức do các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm;

m) Bố trí địa điểm, cơ sở vật chất đủ để đảm bảo điều kiện làm việc cho bộ phận chuyên môn của các cơ quan, đơn vị thực hiện cơ chế giải quyết TTHC “tại chỗ”. Phối hợp với các Sở, ban, ngành trong việc quản lý công chức, viên chức được cử sang Trung tâm làm việc theo cơ chế giải quyết TTHC “tại chỗ”;

n) Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

o) Thực hiện việc đưa tin về các hoạt động của lãnh đạo tỉnh; tham mưu các nội dung nhằm ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ chỉ đạo điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh;

p) Thực hiện một số nhiệm vụ tham mưu khác khi được giao.

Điều 8. Quyền hạn của Trung tâm

1. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định.
2. Được đề nghị các cơ quan chức năng và các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để phục vụ cho công tác giải quyết thủ tục, hồ sơ; được yêu cầu các cơ quan chức năng báo cáo thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết các TTHC cho các tổ chức, cá nhân.
3. Lãnh đạo và công chức có liên quan của Trung tâm được tham dự các phiên họp định kỳ, đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh và các cuộc họp của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh bàn về cải cách TTHC và theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh; tham dự các cuộc họp của các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết TTHC để kịp thời nắm bắt thông tin, phục vụ công tác.
4. Đề xuất trang bị cơ sở vật chất cần thiết, nhằm đáp ứng và nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.
5. Theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; phối hợp làm rõ nguyên nhân, lý do đối với các hồ sơ cần phải thẩm tra, xác minh, trả lại, chậm trễ để theo dõi, trả lời các tổ chức, cá nhân liên quan hoặc báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (nếu cần thiết).
6. Đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, thời gian giải quyết hồ sơ; tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc của công chức, viên chức trong thời gian làm việc tại Trung tâm và đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.
7. Theo dõi, quản lý thời gian làm việc, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan chức năng thay đổi công chức, viên chức do vi phạm Quy chế của Trung tâm; kỷ luật lao động; năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ và có hành vi vi phạm khác.
8. Công khai về họ, tên, chức danh, số điện thoại của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.
9. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.
10. Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Cơ cấu tổ chức; biên chế, nhân sự

1. Cơ cấu tổ chức

a) Lãnh đạo Trung tâm có: Giám đốc là lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và không quá 02 Phó Giám đốc chuyên trách do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh bổ nhiệm. Phụ cấp chức vụ của Phó Giám đốc tương đương phụ cấp chức vụ của Trưởng phòng cấp sở.

b) Trung tâm có các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ gồm

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả;
- Bộ phận Kiểm soát thủ tục hành chính;
- Bộ phận Thông tin.

Chức năng, nhiệm vụ của các Bộ phận trực thuộc Trung tâm do Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quy định.

2. Biên chế, nhân sự

a) Biên chế của Trung tâm là biên chế công chức, số lượng người làm việc (biên chế sự nghiệp) được cấp có thẩm quyền giao và nằm trong tổng số biên chế công chức, số lượng người làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Trung tâm còn có các nhân sự là công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh, đơn vị ngành dọc cấp tỉnh trên địa bàn tỉnh cử đến làm việc theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA LÃNH ĐẠO TRUNG TÂM; TRÁCH NHIỆM, QUYỀN LỢI CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC CÔNG TÁC TẠI TRUNG TÂM

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc Trung tâm

1. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

2. Định kỳ hoặc đột xuất, tổ chức làm việc với các cơ quan chức năng để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC tại Trung tâm.

3. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên chức, người lao động thuộc Trung tâm phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

4. Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và các công việc tại Trung tâm, đề xuất biện pháp giải quyết.

5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của công chức, viên chức được biết.

6. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức, viên chức xảy ra tại Trung tâm.

7. Chỉ đạo, triển khai công tác bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Trung tâm.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của Phó Giám đốc Trung tâm

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

2. Điều hành hoạt động hàng ngày; ký các văn bản của Trung tâm theo sự phân công, ủy quyền của Giám đốc Trung tâm.

Điều 12. Trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức được các cơ quan chức năng cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

d) Tiếp nhận, chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền đề sửa đổi, cắt giảm, bổ sung, thay đổi hoặc bãi bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương;

e) Mặc đồng phục (theo quy định của Trung tâm) hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức hoặc bảng tên trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử công chức, viên chức đến Trung tâm;

g) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan;

2. Quyền lợi

- a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;
- b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;
- c) Chế độ lương, phụ cấp, thu nhập tăng thêm và chính sách khác (nếu có) của công chức, viên chức do cơ quan chủ quản chi trả;
- d) Được trang bị cơ sở vật chất để thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

Chương IV

QUAN HỆ PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM VỚI CÁC SỞ, BAN NGÀNH, CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG

Điều 13. Trách nhiệm của các sở, ban ngành cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm

1. Cử công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ đến làm việc tại Trung tâm.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

3. Phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình giải quyết các TTHC chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử để giải quyết TTHC theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản, nêu rõ lý do đối với các hồ sơ cần phải thẩm tra, xác minh; lý do trả lại hồ sơ; lý do chậm trễ trong giải quyết hồ sơ TTHC để Trung tâm biết, theo dõi hoặc trả lời các tổ chức, cá nhân liên quan.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Trung tâm.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

8. Phối hợp với lãnh đạo Trung tâm trong công tác quản lý công chức, viên chức được cử đến Trung tâm làm việc; có phương án bố trí công chức, viên chức dự phòng để kịp thời thay thế công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi

công tác tuyệt đối không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức (dự phòng) thay thế.

9. Việc đánh giá, xếp loại đối với công chức, viên chức được cử đến Trung tâm làm việc phải căn cứ vào nhận xét của lãnh đạo Trung tâm về kết quả việc thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

10. Các cơ quan chức năng cử công chức, viên chức đến Trung tâm được bố trí quầy làm việc ghép từ 02 sở, ngành trở lên (quầy tổng hợp), thì chỉ bố trí 01 công chức, viên chức làm việc cho mỗi quầy theo hình thức luân phiên (việc luân phiên công chức, viên chức trực tại quầy để tiếp nhận và trả hồ sơ TTHC do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh sắp xếp và thông báo các Sở, ngành biết để theo dõi và thực hiện).

Chương V

CHẾ ĐỘ HỌP, BÁO CÁO VÀ KINH PHÍ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

Điều 14. Định kỳ vào ngày 22 hàng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thông kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và thông báo về cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Trung tâm.

Điều 15. Định kỳ hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng công chức, viên chức, làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

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

Điều 16. Kinh phí hoạt động của Trung tâm

1. Kinh phí hoạt động của Trung tâm được dự toán trong tổng kinh phí chi thường xuyên cho hoạt động quản lý nhà nước của địa phương hàng năm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thuê trụ sở làm việc, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được chi theo quy định của pháp luật về đầu tư công và được thực hiện theo quy định của pháp luật về đấu thầu, xây dựng, công nghệ thông tin và pháp luật khác có liên quan.

3. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, Trung tâm được sử dụng các nguồn hợp pháp khác để hoạt động thuộc phạm vi quản lý.

4. Kinh phí thực hiện việc áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác do các cơ quan, tổ chức đó tự đảm bảo.

Chương VI
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Điều 18. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum để tổng hợp, báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Hòa