

Số: 80 /QĐ-VP

Gia Lai, ngày 31 tháng 8 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai**

CHÁNH VĂN PHÒNG UBND TỈNH GIA LAI

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 95/2004/QĐ-UB, ngày 19/8/2004 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc thành lập Văn phòng UBND tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 834/QĐ-UBND, ngày 14/11/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 847/QĐ-UBND, ngày 11/12/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc sửa đổi Khoản 2, Điều 3 của Quyết định số 834/QĐ-UBND, ngày 14/11/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai;

Căn cứ Quyết định số 319/QĐ-UBND ngày 09/7/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và Trưởng phòng Hành chính – Quản trị,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai.

Điều 2. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành tỉnh và các đơn vị có liên quan trong việc tổ chức, triển khai thực hiện Quyết định này.

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

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công; Giám đốc các sở; Thủ trưởng các ban, ngành tỉnh; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cổng Thông tin điện tử của tỉnh;
- Báo Gia Lai; Đài PTTH tỉnh;
- Lưu: VT, NC.

CHÁNH VĂN PHÒNG



QUY CHẾ

Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 80 /QĐ-VP ngày 31/ 8/2018
của Chánh Văn phòng UBND tỉnh)*

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, chế độ làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công (viết tắt là Trung tâm); việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (viết tắt là TTHC) tại Trung tâm; mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan; quyền, trách nhiệm và chế độ khen thưởng, kỷ luật đối với công chức làm việc tại Trung tâm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Công chức làm việc chuyên trách tại Trung tâm.
2. Cá nhân, tổ chức đến Trung tâm giao dịch, giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật
3. Cơ quan, đơn vị liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí công chức đến thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. 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 cho 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 mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

3. Công chức của các cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm được cấp tài khoản (account) để truy cập Cổng dịch vụ công, 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 Cổng dịch vụ công 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. Công chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng theo quy định.

Điều 4. 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. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, công chức được giao nhiệm vụ phải chuẩn bị hồ sơ bao gồm từ việc xử lý văn bản đến soạn thảo, trình và ký văn bản theo quy định tại Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và lãnh đạo Trung tâm về những nội dung và thể thức văn bản đã trình ký; Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định đối với nội dung, thể thức và kiểm soát lỗi chính tả của dự thảo văn bản, đối với văn bản trình lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký.

4. Các công chức thực hiện công tác quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu liên quan theo Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và chịu trách nhiệm về những công việc của mình.

5. Công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm để cử người khác thay.

6. 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.

Chương II

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA LÃNH ĐẠO TRUNG TÂM, CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP THỰC HIỆN VIỆC TIẾP NHẬN, LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Lãnh đạo Trung tâm:

1. Giám đốc Trung tâm:

a) Chỉ đạo toàn diện các hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về hoạt động Trung tâm.

b) Quản lý công chức làm việc tại Trung tâm về việc chấp hành nội quy, quy chế, quy trình, thời gian làm việc, mối quan hệ phối hợp công tác; định kỳ

hàng năm có phiếu nhận xét, đánh giá đối với từng công chức để gửi cho sở trực tiếp quản lý công chức làm cơ sở để xem xét, đánh giá.

c) Ký các văn bản liên quan hoạt động của Trung tâm theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản nêu trên.

d) Chủ trì việc họp, giao ban công việc của Trung tâm theo Quy chế này và Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Trung tâm theo quy định;

e) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Ủy ban nhân dân tỉnh, 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.

f) Đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh các biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính tại tỉnh để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

g) Chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về quản lý tài sản, cán bộ, nhân viên và thực hiện các chế độ sinh hoạt, công tác hành chính khác tại Trung tâm.

2. Phó Giám đốc Trung tâm:

a) Giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện nhiệm vụ; thay mặt Giám đốc Trung tâm quản lý và thực hiện nhiệm vụ tại khoản 1 Điều này khi Giám đốc Trung tâm vắng.

b) Thực hiện nhiệm vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.”.

Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức trực tiếp thực hiện việc tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả

1. Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn được cơ quan quản lý trực tiếp phân công và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Lãnh đạo Trung tâm.

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

3. Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận TTHC theo đề nghị của cá nhân, tổ chức; giải quyết theo quy trình, quy định và các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.

4. Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị về việc tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ của cá nhân, tổ chức.

5. Đảm bảo yêu cầu về năng lực trình độ chuyên môn, có phẩm chất, đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm cao đối với công việc được giao.

6. Kịp thời cập nhật những TTHC, thành phần TTHC không còn phù hợp

với quy định hiện hành và tình hình thực tế để báo cáo, đề xuất lãnh đạo sở chuyên ngành báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định.

7. Trong giờ làm việc, công chức làm việc tại Trung tâm phải mặc đồng phục của Trung tâm, đeo thẻ công chức theo quy định; có thái độ hòa nhã, ân cần; ứng xử nghiêm túc, lịch sự và tác phong chuyên nghiệp.

8. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với cá nhân, tổ chức. Nếu vi phạm, Giám đốc Trung tâm trao đổi, làm việc với thủ trưởng cơ quan, đơn vị quản lý công chức, viên chức và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo xử lý theo quy định của pháp luật.

9. Công chức được điều động từ các sở, ban, ngành đến làm việc tại Trung tâm do các đơn vị điều động trả lương, các khoản hỗ trợ công chức làm việc tại Trung tâm và đảm bảo các chế độ khác theo quy định.

10. Công chức làm việc tại Trung tâm được hưởng chế độ đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

11. Công chức làm việc tại Trung tâm được đảm bảo 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.

Chương III

TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 7. Các TTHC thực hiện tại Trung tâm

Bao gồm TTHC của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh và của các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Danh mục các TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm.

Điều 8. Quy định đối với tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC tại Trung tâm được công chức hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, cấp giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định.

2. 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.

3. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC hoặc chưa được công khai theo quy định.

4. 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; khi nhận kết quả TTHC phải mang

theo giấy hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân (giấy chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu...). Trường hợp ủy quyền nhận thay phải có giấy ủy quyền theo quy định của pháp luật của cá nhân thực hiện thủ tục hành chính hoặc giấy ủy quyền của người đại diện theo pháp luật của tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.”

5. Không được cản trở việc giải quyết TTHC của các công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

6. Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm trong quá trình giải quyết TTHC;

7. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của công chức trong thực hiện TTHC;

8. Khiếu nại, tố cáo công chức về việc giải quyết TTHC không đúng quy định;

9. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm phải có thái độ và ứng xử nghiêm túc;

10. Thực hiện quy định khác của pháp luật có liên quan;

11. Không được xúc phạm uy tín của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

12. Không nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ 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 thủ tục hành chính.

Điều 9. Quy định trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến trình giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một (01) lần vào cuối buổi sáng và một (01) lần vào cuối buổi chiều trên Cổng dịch vụ công để tổ chức thực hiện việc giải quyết TTHC theo quy định.

2. Phân công công chức thường trực hằng ngày trực tiếp nhận hồ sơ giấy và thông báo cho Trung tâm để liên hệ giao nhận hồ sơ; trường hợp công chức đó vắng, phải phân công người khác thay và phải thông báo cho Trung tâm vào đầu giờ của ngày làm việc.

- 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.

3. Đối với các TTHC liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Trung tâm, việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công chức tại Trung tâm của các cơ quan liên quan đến TTHC đó thực hiện; trường hợp TTHC liên thông có liên quan đến địa phương, thì cơ quan chủ trì giải quyết phải chủ động trong việc chuyển hồ sơ về địa phương để đảm bảo tiến độ thực hiện.

4. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

Điều 10. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả

Trung tâm tổ chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), cụ thể:

- Buổi sáng: từ 7 giờ 00' đến 10 giờ 30';
- Buổi chiều: từ 13 giờ 00' đến 16 giờ 30'.

Thời gian luân chuyển, bàn giao hồ sơ cho phòng chuyên môn:

- Buổi sáng: từ 10 giờ 30' đến 11 giờ 00';
- Buổi chiều: từ 16 giờ 30' đến 17 giờ 00'.

Điều 11. Giải quyết TTHC trực tuyến (trên môi trường mạng)

Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường mạng được thực hiện trên phần mềm “Một cửa điện tử, Một cửa điện tử liên thông của Tỉnh”.

Điều 12. Chế độ họp, báo cáo

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng 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 UBND tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và thông báo về các cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Trung tâm.

2. Định kỳ hàng tháng Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 6 tháng một lần họp kiểm điểm công tác của từng công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Trường hợp cần thiết, Trung tâm tổ chức họp cùng các cơ quan, đơn vị,

địa phương để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Chương IV

MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 13. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC 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 TTHC đã tiếp nhận tại Trung tâm do Trung tâm chuyển đến; 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.

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

3. Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh thì các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 14. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Giám đốc Trung tâm; Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh 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 tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

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

Điều 15. Đối với các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Trung tâm quan hệ công tác với các cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc phối hợp nhằm hoàn thành nhiệm vụ chung và nhiệm vụ riêng của từng cơ quan, đơn vị. 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 trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

2. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC đã được Trung tâm tiếp nhận, thẩm định theo đúng thời hạn quy định; có trách nhiệm thông báo bằng văn bản gửi về Trung tâm để tham mưu, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm.

3. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm trực tiếp trao đổi ngay với lãnh đạo phòng chuyên môn (hoặc công chức được phân công) để thống nhất trước khi nhận hồ sơ. Nếu hồ sơ do công chức tại Trung tâm tiếp nhận chuyển đến phòng chuyên môn kiểm tra không đúng theo quy định thì phòng chuyên môn phải có văn bản chuyển Trung tâm trả lại hồ sơ cho tổ chức, công dân hoặc yêu cầu bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ; đồng thời tổng hợp các trường hợp này để tránh lặp lại tương tự.

4. Trường hợp đã tiếp nhận, thẩm định hồ sơ, trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị phê duyệt nhưng lãnh đạo cơ quan, đơn vị không phê duyệt (do chưa đảm bảo nội dung, thành phần hồ sơ theo quy định), phải bổ sung hồ sơ hoặc trả lại hồ sơ thì các cơ quan, đơn vị chuyên môn phải trực tiếp làm việc với Trung tâm để liên hệ với cá nhân, tổ chức để giải thích, làm rõ trách nhiệm của các bên và có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ). Trường hợp có sai sót đến lần thứ 3 mà không có lý do chính đáng thì tùy mức độ ảnh hưởng của sai sót, Giám đốc Trung tâm thông báo đến thủ trưởng cơ quan, đơn vị quản lý cán bộ, công chức và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (trong trường hợp cần thiết) để xem xét, xử lý trách nhiệm theo quy định.

Chương V **KHEN THƯỞNG - KỶ LUẬT**

Điều 16. Khen thưởng

Công chức làm việc tại Trung tâm hoàn thành tốt nhiệm vụ, đạt thành tích xuất sắc được Trung tâm đánh giá, nhận xét là cơ sở để các cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng và là nguồn cán bộ trong quy hoạch hoặc được xem xét, bổ nhiệm.

Điều 17. Xử lý vi phạm

Công chức làm việc tại Trung tâm nếu vi phạm các quy định của Quy chế này, thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương VI
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, tổ chức, cá nhân có liên quan 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 các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm) để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp. /.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Ngô Ngọc Sinh