

Số: /ĐA-VP.UBND

Hậu Giang, ngày tháng năm 2020

DỰ THẢO

ĐỀ ÁN
“Thành lập và tổ chức hoạt động
của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hậu Giang”

Phần I

HIỆN TRẠNG, SỰ CẦN THIẾT VÀ CƠ SỞ PHÁP LÝ

I. HIỆN TRẠNG

1. Về cơ cấu tổ chức: Ngày 20 tháng 11 năm 2017, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 2250/QĐ-UBND về việc ban hành “Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Hậu Giang” là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh Hậu Giang và Trung tâm Hành chính công tỉnh chính thức đi vào hoạt động ngày 18 tháng 5 năm 2018, với bộ máy hiện nay bao gồm: Ban Giám đốc Trung tâm (Giám đốc và 03 Phó Giám đốc), 09 chuyên viên và 02 hợp đồng lao động theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP; 24 biên chế biệt phái từ 18 sở, ban, ngành tỉnh (kể cả cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn).

2. Về kết quả hoạt động:

Thuận lợi:

- Môi trường làm việc thân thiện, văn minh, lịch sự; hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) được giải quyết nhanh chóng, kịp thời, đúng pháp luật. Tổ chức, cá nhân đến liên hệ công việc được đón tiếp, hướng dẫn tận tình, chu đáo. Đặc biệt, cùng một lúc, người dân, doanh nghiệp có thể yêu cầu giải quyết nhiều thủ tục mà không phải đi lại nhiều nhiều nơi như trước đây.

- Công chức, viên chức làm việc nhiệt tình, nhận hồ sơ nhanh chóng, kịp thời, trả kết quả đúng hạn (Trả kết quả đúng hạn đạt trên 95%). Quy trình giải quyết hồ sơ TTHC được công khai, minh bạch. Vì vậy, không có sự gây phiền hà, sách nhiễu Nhân dân, luôn lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo hiệu quả hoạt động.

Khó khăn:

- Khi thành lập Trung tâm chưa đề ra *mục tiêu* cụ thể, rõ ràng; chưa định lượng được các mục tiêu chi tiết; chưa có giải pháp cải tiến, đột phá trong thực hiện cải cách hành chính. Phương pháp giải quyết TTHC vẫn theo cách cũ, chỉ

khác là trước đây nhận hồ sơ và trả kết quả tại từng sở, ngành thì nay tập trung tại Trung tâm.

- Quy trình giải quyết TTHC chưa phù hợp Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, nên chưa phát huy hiệu quả. Hiện nay có nhiều bộ phận Tiếp nhận hồ sơ TTHC nhưng chỉ có một bộ phận Trả kết quả và thu phí, lệ phí và Bộ phận này lại giao cho các cán bộ chuyên trách của Trung tâm thực hiện nên gặp không ít khó khăn trong xử lý các vướng mắc phát sinh của người dân.

- Cơ sở vật chất: hiện nay Trung tâm đặt tại trụ sở tạm (mượn của Trung tâm Lưu trữ lịch sử tỉnh) nên chưa đáp ứng theo thiết kế *không gian mở* để phù hợp với mô hình Trung tâm phục vụ người dân; hạ tầng công nghệ thông tin thiếu đồng bộ, còn thiếu nhiều trang thiết bị (Kios tra cứu TTHC, màn hình hiển thị số thứ tự tại từng quầy giao dịch, thiết bị số hóa hồ sơ, công cụ đánh giá mức độ hài lòng của người dân,...); hệ thống phần mềm chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định nên chưa phát huy hiệu quả trong việc luân chuyển hồ sơ điện tử cũng như nộp hồ sơ trực tuyến của người dân.

- Công tác tuyên truyền, tập huấn và hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 chưa được quan tâm nên tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến không đáng kể, hầu hết là nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu chính. Vì thế hầu hết cán bộ vẫn chuyển hồ sơ giấy về cơ quan để xử lý và mang kết quả đến Trung tâm để trả cho người dân là chính.

- Một số cán bộ công chức vẫn còn biểu hiện chưa an tâm trong thực hiện nhiệm vụ do chế độ chính sách còn hạn chế. Đặc biệt là tất cả 13 biên chế chuyên trách của Trung tâm đều là *viên chức*, không được phụ cấp công vụ cũng như không có nguồn thu nhập nào khác ngoài lương cơ bản.

II. SỰ CẦN THIẾT

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên về kết quả hoạt động trong thời gian qua; đồng thời nhằm sắp xếp cơ cấu tổ chức theo đúng quy định tại 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.

Ngoài ra, tỉnh cần quyết tâm hoàn thành các mục tiêu trong các nghị quyết của Chính phủ, chương trình hành động của Tỉnh ủy và kế hoạch của UBND tỉnh về cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao các chỉ số: năng lực cạnh tranh (PCI) và cải cách hành chính (PAR INDEX), hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) của tỉnh. Đặc biệt là phục vụ tốt nhất cho người dân và

doanh nghiệp với phương châm: “Lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm”.

Cần học tập kinh nghiệm để tổ chức, triển khai các giải pháp giải quyết TTHC khoa học, đột phá mà hiện nay nhiều tỉnh, thành phố (Quảng Ninh, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng, Đồng Nai,...) đã và đang áp dụng rất hiệu quả như: *Nguyên tắc tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả TTHC (“4 tại chỗ”)*. Đây là nguyên tắc đảm bảo việc tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả được thực hiện ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy trình giải quyết áp dụng cho từng TTHC cụ thể. Các thủ tục hành chính thực hiện theo nguyên tắc này phải do một hoặc một bộ phận công chức của sở, ngành được cử đến Trung tâm tiếp nhận, trực tiếp thẩm định, trình phê duyệt hoặc phê duyệt hồ sơ.

Lợi ích, hiệu quả của nguyên tắc “4 tại chỗ”: (1) Việc thực hiện tại chỗ toàn bộ quy trình giải quyết TTHC nhằm góp phần bảo đảm các TTHC được giải quyết thuận tiện, nhanh chóng, cắt giảm chi phí, thời gian của công dân, tổ chức; các hoạt động giải quyết hồ sơ được thực hiện công khai, minh bạch, ngăn chặn tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực, quan liêu; (2) Hồ sơ ngay trước khi tiếp nhận sẽ được kiểm tra thành phần, thẩm tra nội dung, tính pháp lý rồi mới tiếp nhận hồ sơ. Trước đây, chỉ kiểm tra thành phần hồ sơ rồi tiếp nhận nên khi chuyển hồ sơ về giải quyết tại các cơ quan chuyên môn sẽ xảy ra các tình huống bổ sung hồ sơ, trả lại hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết làm tốn kém thời gian, chi phí, công sức của công dân, tổ chức; (3) Hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển, xử lý và áp dụng chữ ký số trên môi trường mạng, chủ động giải quyết TTHC theo hướng linh hoạt, phù hợp quy định và sát thực tiễn, hiệu quả, công khai, minh bạch; (4) In ấn, phê duyệt kết quả, phát hành kết quả TTHC ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

III. CƠ SỞ PHÁP LÝ

1. Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

2. Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

3. Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh thực hiện thực hiện chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

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

5. Nghị định số 158/2018/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2018 của Chính phủ quy định về thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức hành chính;

6. Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

7. Nghị quyết số 17/NQ-CP của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025;

8. 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.

Phần II

NỘI DUNG ĐỀ ÁN

I. MỤC TIÊU, PHẠM VI VÀ NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG

1. Mục tiêu

- Tạo sự thống nhất và quyết tâm cao của hệ thống chính trị trong việc cải cách hành chính, nâng cao năng lực quản trị và hành chính công, góp phần xây dựng chính quyền *“kiến tạo phát triển, liêm chính, hành động quyết liệt, phục vụ nhân dân”*.

- Giải quyết TTHC nhanh chóng, thuận tiện, công khai, minh bạch và hạn chế khâu trung gian, *rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định*.

- Bảo đảm nguyên tắc: Một việc chỉ giao cho một đầu mối giải quyết và một đầu mối có thể giải quyết nhiều việc.

- Xây dựng đội ngũ công chức, viên chức tinh thông, chuyên nghiệp, có đầy đủ phẩm chất, năng lực, trách nhiệm cao, tận tâm phục vụ nhân dân; xác định nhiệm vụ cụ thể cho các cơ quan, công chức và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị khi giải quyết TTHC.

- Phân đầu đến cuối năm 2020, hầu hết các thủ tục hành chính cấp tỉnh được đưa vào thực hiện tại Trung tâm, trong đó: **10%** số lượng TTHC được giải quyết theo nguyên tắc **“4 tại chỗ”** (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, trả kết quả

tại Trung tâm). Sau đó, trung bình mỗi năm cố gắng tăng thêm từ **5% đến 10%** số lượng TTHC được giải quyết theo nguyên tắc này cho đến hết năm 2025.

- Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận và giải quyết trực tuyến (mức độ 3 và 4, không cần hồ sơ giấy) trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC của Trung tâm đạt từ 20% trở lên; tích hợp 100% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% hồ sơ giải quyết TTHC được nhập và thực hiện thông qua Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

- 100% dịch vụ công được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp; 100% cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 20% dịch vụ công trực tuyến sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động để thực hiện TTHC; 50% dịch vụ công trực tuyến xử lý hoàn toàn bằng hồ sơ điện tử; 20% thông tin của người dân được tự động nhập vào biểu mẫu trực tuyến và tối thiểu 30% số dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4 vào năm 2022.

2. Phạm vi hoạt động

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh sẽ thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan, tổ chức theo ngành dọc trực thuộc Trung ương đóng tại địa bàn tỉnh, bao gồm: Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, [Cục Thuế tỉnh](#), [Kho bạc nhà nước tỉnh](#), [Công ty Điện lực Hậu Giang](#), [Công ty Cổ phần Cấp thoát nước - Công trình đô thị Hậu Giang](#).

3. Nguyên tắc hoạt động của Trung tâm

- Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí công chức đến thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC liên quan đến cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông với phương châm: *Công khai - Minh bạch - Văn minh - Hiện đại*. Trung tâm **không thay mặt** các cơ quan, đơn vị, tổ chức để giải quyết TTHC.

- Việc xử lý, giải quyết TTHC đảm bảo giảm tối đa thời gian so với quy định; ứng dụng công nghệ thông tin, chữ ký số để xử lý, phê duyệt hồ sơ trực tuyến, giảm sử dụng giấy tờ; từng bước giải quyết TTHC theo quy trình “*thẩm định - phê duyệt tại chỗ*”.

- Cơ cấu tổ chức bộ máy tinh gọn; không làm phát sinh, không tăng tổng biên chế của tỉnh.

II. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC

1. Tên gọi

Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Hậu Giang.

Tên Tiếng Anh: The Public Administration Service Center of Hau Giang Province.

2. Vị trí, chức năng

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hậu Giang (sau đây gọi tắt là Trung tâm) là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh Hậu Giang, có con dấu, tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

- Trung tâm là đầu mối thực hiện, giám sát việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa nền hành chính.

3. Nhiệm vụ, quyền hạn

3.1. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử;

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

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

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

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết và trả

kết quả TTHC; chuyên ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

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

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

3.2. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

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

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

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

đ) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và hệ thống thông tin; tham gia công tác bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các hệ thống thông tin;

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

4. Cơ cấu tổ chức

a) Lãnh đạo Trung tâm: bao gồm 01 Giám đốc là lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh hoặc tương đương và không quá 02 Phó Giám đốc là lãnh đạo tương đương Trưởng phòng thuộc Văn phòng UBND tỉnh. Giám đốc và các Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch UBND tỉnh bổ nhiệm.

b) Các Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ, gồm:

- Bộ phận *Hành chính – Quản trị*: gồm các công chức, người lao động thuộc biên chế của Trung tâm, do Trung tâm trực tiếp quản lý, thực hiện nhiệm vụ về quản lý hành chính, quản trị và giám sát các hệ thống thông tin, các thiết bị công nghệ thông tin; Tổng hợp các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp;

- Bộ phận *Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính*: gồm các công chức, viên chức thuộc biên chế các sở, ngành và các cơ quan trực thuộc Trung ương đóng tại địa phương được cử đến làm việc tại Trung tâm, thực hiện nhiệm vụ về tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.

5. Biên chế

5.1. Biên chế Trung tâm (chuyên trách)

Lãnh đạo:

- Trong năm 2020, tạm thời giữ nguyên *04 công chức* lãnh đạo tại Trung tâm như hiện nay, bao gồm: 02 công chức lãnh đạo (Giám đốc và 01 Phó Giám đốc) được điều động từ nơi khác về Trung tâm và 02 công chức lãnh đạo (02 Phó Giám đốc) được điều động từ Văn phòng UBND tỉnh sang.

- Từ năm 2021, sắp xếp đúng theo mục a, phần II.4 ở trên.

Chuyên viên: *04 công chức* (ứng với các vị trí việc làm bên dưới). Tạm thời giữ nguyên *04 viên chức*, đến khi đủ điều kiện, tiêu chuẩn của công chức thì chuyển thành 04 công chức.

Nhân viên: 02 hợp đồng theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP với công việc hỗ trợ phục vụ.

Danh sách các vị trí việc làm:

Stt	Vị trí	Trình độ chuyên môn	Nhiệm vụ	Ngạch	Số lượng
I	Ban Giám đốc (03 vị trí): 01 Giám đốc và 02 Phó Giám đốc				
1	Giám đốc	Đại học luật, hành chính công hoặc chuyên ngành phù hợp	Phụ trách công tác quản lý, giám sát toàn bộ hoạt động của Trung tâm; giám sát phòng, chống tham nhũng; giải quyết khiếu nại, tố cáo; hành chính - tổng hợp; tổ chức cán bộ; cải cách hành chính; tài vụ và thi đua khen thưởng	chuyên viên chính 01.002	01

Stt	Vị trí	Trình độ chuyên môn	Nhiệm vụ	Ngạch	Số lượng
2	Phó Giám đốc	Đại học luật, hành chính công hoặc chuyên ngành phù hợp	Trực tiếp phụ trách công tác hành chính, tổng hợp, quản trị, các hệ thống thông tin và các công việc khác do Giám đốc phân công	chuyên viên 01.003	01
3	Phó Giám đốc	Đại học luật, hành chính công	Phụ trách công tác tham mưu, giám sát, theo dõi tính hiệu quả làm việc cũng như việc thay đổi công chức biệt phái từ các sở, ban, ngành và việc thực hiện quy chế phối hợp	chuyên viên 01.003	01
II Vị trí chuyên viên (04 vị trí)					
1	Chuyên viên	Đại học luật, hành chính công	Phụ trách công tác quản trị, hành chính, văn thư, trực tổng đài giải đáp phản ánh của công dân về TTHC và kiêm thủ quỹ	Chuyên viên 01.003	01
2	Chuyên viên	Đại học luật, hành chính công, kinh tế	Phụ trách công tác theo dõi, giám sát, tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết TTHC của công chức biệt phái và kiêm kế toán	Chuyên viên 01.003	01
3	Chuyên viên	Đại học ngoại ngữ, ngoại thương, kinh tế, luật, hành chính công	Phụ trách lễ tân, thực hiện nhiệm vụ đón tiếp, hướng dẫn người dân đến liên hệ giải quyết TTHC và hỗ trợ tư vấn doanh nghiệp, thu hút đầu tư của tỉnh	Chuyên viên 01.003	01
4	Chuyên viên	Đại học công nghệ thông tin	Phụ trách quản trị hạ tầng công nghệ thông tin, các hệ thống thông tin và hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn các công chức khác việc số hóa hồ sơ	Chuyên viên 01.003	01
III Vị trí nhân viên (02 vị trí, hợp đồng theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP)					
1	Nhân viên bảo vệ	Lao động phổ thông	Phụ trách bảo vệ trụ sở, sửa chữa, quản lý, vận hành hệ thống điện, nước, điện lạnh	Nhân viên 01.006	01
2	Nhân viên phục vụ	Lao động phổ thông	Phụ trách vệ sinh cơ quan; phục vụ các cuộc họp, hội nghị	Nhân viên 01.006	01

Như vậy, nếu chọn phương án Giám đốc chuyên trách thì Trung tâm có tổng số **07 biên chế công chức** (03 lãnh đạo và 04 chuyên viên). Nếu chọn phương án Giám đốc kiêm nhiệm thì Trung tâm chỉ có **06 biên chế công chức** chuyên trách.

5.2. Biên chế biệt phái (biên chế của các sở, ngành)

Các yêu cầu đối với cán bộ, công chức, viên chức của các sở, ban, ngành tỉnh (kể cả một số cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh) được cử đến làm việc tại Trung tâm như sau:

- Số lượng: dự kiến có khoảng **20 - 25** cơ quan, tương ứng **30 - 40** người, phụ thuộc vào số lượng TTHC đưa vào tiếp nhận tại Trung tâm tại từng thời điểm cụ thể. Mỗi cơ quan cử *ít nhất 01 lãnh đạo phòng* cấp sở, ngành và tương đương trở lên để thực hiện tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại chỗ (đối với các TTHC thực hiện theo nguyên tắc “04 tại chỗ”). Các đơn vị có thể cử số lượng công chức biệt phái tùy theo khối lượng công việc, số lượng giao dịch cũng như số hồ sơ phát sinh tại từng thời điểm cụ thể.

- Tiêu chuẩn: có năng lực, kinh nghiệm chuyên môn, phẩm chất đạo đức tốt.

- Đối với các sở, ngành có tần suất phát sinh hồ sơ ít hoặc không phát sinh ở một thời điểm cụ thể có thể linh động như sau: không nhất thiết có mặt suốt tại Trung tâm trong giờ làm việc mà chỉ cần có mặt ngay khi có người dân, doanh nghiệp đến yêu cầu giải quyết TTHC.

III. CƠ CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

1. Thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm

Bao gồm thủ tục hành chính 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 thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; của cơ quan, đơn vị thuộc cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương phù hợp với chức năng hoạt động của Trung tâm và quy định của pháp luật về trình tự, thủ tục giải quyết TTHC.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc đưa các thủ tục hành chính vào giải quyết tại Trung tâm dựa trên tình hình thực tiễn theo từng giai đoạn và phù hợp với quy định của pháp luật.

2. Quy trình xử lý hồ sơ

a) Tiếp nhận hồ sơ

- Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC trực tiếp đến nộp hồ sơ tại Trung tâm hoặc thông qua dịch vụ bưu chính hoặc nộp trực tuyến qua Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

- Công chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ:

+ Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể, đầy đủ **một lần** để cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn chỉnh hoặc có văn bản hướng dẫn việc bổ sung hồ sơ (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện).

+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ thì cung cấp biên nhận hồ sơ hoặc gửi giấy biên nhận qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện) hoặc xác nhận đã nhận hồ sơ trực tuyến qua mạng trong đó có hẹn ngày trả kết quả và cập nhật vào phần mềm theo dõi hồ sơ.

b) Giải quyết hồ sơ

- Đối với những TTHC được thủ trưởng các cơ quan, đơn vị ủy quyền cho công chức làm nhiệm vụ tại Trung tâm thẩm định, phê duyệt tại chỗ thì ngay sau khi nhận đủ hồ sơ hợp lệ, công chức tiến hành thẩm định, phê duyệt theo quy định.

- Đối với những TTHC không ủy quyền cho công chức thẩm định, phê duyệt tại chỗ: Công chức chuyển hồ sơ cho các phòng, ban chuyên môn thuộc cơ quan, đơn vị mình để xem xét, giải quyết đúng thời hạn quy định.

- Đối với những TTHC thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Bộ, ngành Trung ương: công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện theo quy định hiện hành về giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận lại hồ sơ khi có kết quả.

c) Chuyển trả kết quả cho cá nhân, tổ chức

- Công chức tiếp nhận hồ sơ cũng đồng thời có trách nhiệm trả kết quả trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện hoặc trả trực tuyến qua mạng (*kết quả điện tử*) cho người đã nộp hồ sơ. Trường hợp người dân yêu cầu nhận kết quả giấy thì công chức có trách nhiệm chuyển đổi kết quả điện tử có ký số sang kết quả giấy bảo đảm có giá trị pháp lý theo quy định.

- Đối với những trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Trung tâm thông báo cho cơ quan giải quyết hồ sơ, yêu cầu đẩy nhanh tiến độ thực hiện. Cơ quan giải quyết hồ sơ phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân 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 cơ quan đến cá nhân, tổ chức.

d) Thu phí và lệ phí: Việc thu phí, lệ phí được thực hiện tại vị trí Tiếp nhận và trả kết quả. Việc nộp tiền vào kho bạc nhà nước thực hiện theo sự hướng dẫn của Kho bạc Nhà nước. Đối với các dịch vụ công trực tuyến mức độ

4, phí và lệ phí được chuyển khoản vào tài khoản của các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC.

3. Quy định đối với công chức, viên chức của các cơ quan được bố trí thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm

- Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công. Hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy định; việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính phải đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ không quá một lần.

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

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp và lãnh đạo Trung tâm về việc thực hiện các nhiệm vụ được phân công liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

- Kịp thời nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện phù hợp với quy định hiện hành; báo cáo, đề xuất lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, phối hợp với Trung tâm xem xét, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định.

- Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc; 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, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

- Trong giờ làm việc, công chức phải mặc đồng phục của Trung tâm (trừ công chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục của ngành theo quy định) và đeo thẻ công chức theo quy định.

- Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ.

- Được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định.

- Được từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong thủ tục hành chính đã được bộ, ngành Trung ương và Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

4. Quy định đối với cá nhân, tổ chức đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

- Có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Trung tâm; phải có trang phục, thái độ và ứng xử nghiêm túc.

- 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.

- Không được cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính của các công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

- Được công chức của Trung tâm hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu hẹn trả kết quả theo quy định.

- Được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của thủ tục hành chính và các hành vi vi phạm của công chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

5. Môi quan hệ công tác của Trung tâm

a) Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh

- Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo tình hình và kết quả hoạt động của Trung tâm; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

- Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

b) Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương

- Trung tâm quan hệ với 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 khác thì có sự trao đổi, thống nhất ý kiến với các cơ quan, đơn vị đó.

- Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết thủ tục hành chính. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

- Các cơ quan, đơn vị cử công chức đến làm việc tại Trung tâm chịu trách nhiệm về kết quả công tác của công chức trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm; phối hợp với Trung tâm trong việc đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công tác đối với 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.

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

6. Chế độ chính sách đối với công chức làm việc tại Trung tâm

Đối với công chức chuyên trách: Trung tâm chi trả tiền lương theo ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp do Nhà nước quy định.

Đối với công chức biệt phái từ các cơ quan, đơn vị: Lương và chế độ chính sách của công chức thuộc biên chế của đơn vị nào thì cơ quan, đơn vị đó chi trả.

Ngoài ra, công chức làm việc tại Trung tâm được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

IV. TRỤ SỞ, CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ, PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC CỦA TRUNG TÂM

1. Trụ sở làm việc của Trung tâm

Hiện tại Trung tâm được bố trí tại Tầng 1, Trung tâm Lưu trữ lịch sử tỉnh. Địa chỉ: Số 9 Điện Biên phủ, Phường 5, TP Vị Thanh, tỉnh Hậu Giang.

Dự kiến sẽ chuyển về Trụ sở mới của Bưu điện tỉnh khi hoàn thành. Khi đó Trung tâm có nhiệm vụ bố trí, sắp xếp lại đúng theo mô hình không gian mở để phát huy công năng và mang lại tiện ích cho công chức làm việc cũng như công dân đến giao dịch TTHC.

Khu vực làm việc được bố trí các khu chức năng, bao gồm:

- Khu vực quản lý, điều hành chung của Trung tâm;
- Khu vực đặt các trang thiết bị công nghệ thông tin, máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- Khu ngồi chờ: Bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.
- Khu vực tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau.
- Khu vực giám sát và giải quyết kiến nghị.
- Khu vực tư vấn pháp lý; bưu chính.
- Khu vực dành cho các dịch vụ khác như: photo, in ấn, ATM.

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

a) Yêu cầu chung:

- Trang thiết bị công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng được đầu tư để ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng đồng bộ, thống nhất trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính; yêu cầu các thiết bị phải được kiểm định về độ an toàn bảo mật thông tin theo quy định, có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng.

- Hệ thống phần mềm dùng chung tại Trung tâm và kết nối tất cả các cơ quan, đơn vị với các phân hệ chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động, tính mở cao, tích hợp chữ ký số, có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 theo quy định.

b) Trang thiết bị và các hệ thống thông tin cần thiết:

- Hệ thống máy chủ, các trang thiết bị bảo mật, lưu trữ thông tin để cài đặt, vận hành phần mềm riêng của Trung tâm.

- Hệ thống máy tính cá nhân, hệ thống mạng: Trang bị máy tính cấu hình cao, có kết nối Internet cho tất cả công chức, viên chức.

- Kios tra cứu thông tin: Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

- Ipad đánh giá mức độ hài lòng của công dân đối với công chức thực hiện thủ tục hành chính.

- Hệ thống xếp hàng tự động: Gồm các trang thiết bị giúp công chức, cá nhân, tổ chức tự động hóa trình tự giao dịch với cán bộ Trung tâm.

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

- Hệ thống camera giám sát thông minh: giúp kiểm tra, giám sát toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm, bảo đảm tính công khai, minh bạch khi giải quyết thủ tục hành chính.

- Máy photo, quét tài liệu để số hóa phục vụ cán bộ, công chức. Trường hợp quét tài liệu thì kết quả được gửi vào hộp thư riêng của người thực hiện.

- Máy ATM: đề nghị đặt một máy ATM để người dân thanh toán hoặc rút tiền mặt tại Trung tâm.

- Dịch vụ photo, số hóa tài liệu có thu phí để phục vụ công dân (Trung tâm có thể đầu thầu chọn cơ sở tư nhân cung cấp dịch vụ).

- Hệ thống Một cửa điện tử và Dịch vụ công trực tuyến dùng chung của tỉnh.

c) Các hạng mục công nghệ thông tin cần bổ sung, nâng cấp:

TỔNG HỢP CÁC HẠNG MỤC						
<i>Đơn vị tính: VND</i>						
STT	Hạng mục	ĐVT	Thành tiền	Thuế suất	Giá trị	Thành tiền
			trước thuế	GTGT	Thuế GTGT	sau thuế
I	Hệ thống xếp hàng tự động	HT	395,500,000		31,050,000	426,550,000
1	Chi phí phần cứng		310,500,000	10%	31,050,000	341,550,000
2	Chi phí phần mềm		85,000,000	0%	-	85,000,000
II	Hệ thống tra cứu, hướng dẫn TTHC	HT	80,000,000		8,000,000	88,000,000
1	Chi phí phần cứng		80,000,000	10%	8,000,000	88,000,000
2	Chi phí phần mềm		-	0%	-	-
III	Hệ thống đánh giá sự hài lòng	HT	360,000,000		27,000,000	387,000,000
1	Chi phí phần cứng		270,000,000	10%	27,000,000	297,000,000
2	Chi phí phần mềm		90,000,000	0%	-	90,000,000
TỔNG CỘNG PHẦN CỨNG			660,500,000		66,050,000	726,550,000
TỔNG CỘNG PHẦN MỀM			175,000,000		-	175,000,000
TỔNG CỘNG			835,500,000		66,050,000	901,550,000

(Chi tiết trong Phụ lục 1 được đính kèm)

V. ĐÁNH GIÁ TÍNH HIỆU QUẢ

1. Bảng so sánh giữa hoạt động của Trung tâm hiện tại với mô hình mới

Stt	Tiêu chí	Trung tâm hiện tại	Trung tâm mới
1	Loại hình tổ chức	Đơn vị sự nghiệp (Không theo Nghị định 61)	Đơn vị hành chính (Đúng Nghị định 61)
2	Số biên chế chuyên trách	13 viên chức	06 hoặc 07 công chức
3	Số sở, ngành tham gia giải quyết TTHC	18	20 - 25
4	Nguyên tắc hoạt động	"2 tại chỗ" đối với tất cả TTHC	"4 tại chỗ" đối với 10% TTHC và tăng dần
5	Công chức sở, ngành được cử đến	Tất cả là chuyên viên	Nhiều sở phải cử lãnh đạo phòng thay vì chuyên viên
6	Thẩm định, phê duyệt	Không	Có

	hồ sơ tại Trung tâm		(đối với hồ sơ “4 tại chỗ”)
7	Cấp thêm con dấu thứ 2 cho các sở, ngành	Không	Có
8	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức 3 và 4 được cung cấp qua phần mềm	0%	10% năm 2020 30% năm 2022
9	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức 3 và 4 được tích hợp lên Cổng DVC Quốc gia	0%	100% trong 6/2020
10	Tiện ích khác: Kios tra cứu, đánh giá hài lòng, ATM,...	Không	Có
11	Đánh giá sự hài lòng của công dân	Không	Có
12	Giảm tối đa thời gian so với quy định	Không	Có (do “4 tại chỗ”)
13	Tính chuyên nghiệp, hiện đại	Không	Có Đầy đủ thiết bị, phần mềm, con người
14	Tính kiểm tra, giám sát	Chưa rõ ràng	Lãnh đạo giám sát, điều hành trực tiếp qua hệ thống phần mềm, camera
15	Trả kết quả TTHC và thu phí, lệ phí	Tập trung tại 01 quầy (Không đúng Nghị định 61)	Tất cả các quầy (Đúng Nghị định 61)
16	Thanh toán trực tuyến	Không	Có (chấp nhận tất cả các loại thẻ ATM, tài khoản ngân hàng, kho bạc)

2. Nhận xét, đánh giá

- Việc thực hiện các TTHC theo nguyên tắc “4 tại chỗ” sẽ giúp tiết kiệm đáng kể thời gian và công sức và tăng mức độ hài lòng của công dân cũng như góp phần nâng cao các chỉ số cho hệ thống chính quyền và góp phần phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

- Việc cấp thêm con dấu thứ 2 của sở, ngành để thực hiện phê duyệt tại Trung tâm là yếu tố mới nên một số cơ quan sẽ e ngại trong triển khai. Tuy nhiên, nhiều tỉnh cũng đã thực hiện một cách thuận lợi, mang lại kết quả thiết thực và phát triển đột phá.

- Việc trả kết quả TTHC và thu phí, lệ phí tại từng quầy, từng lĩnh vực là đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và mang lại hiệu quả bởi vì: (1) Giảm được ít nhất 02 công chức chuyên trách của Trung tâm; (2) Người dân tránh được tình trạng xếp hàng lâu, quá tải tại quầy Trả kết quả (nếu trả tập

trung); (3) Hơn nữa, cán bộ tại quầy này không thể xử lý một số yêu cầu phát sinh của người dân như: kết quả có sai sót, hình thức trả kết quả (giấy hay điện tử). Ví dụ: đã có kết quả điện tử, tuy nhiên người dân muốn nhận kết quả giấy thì chỉ có quầy Tiếp nhận, xử lý của các công chức biệt phái của sở, ngành mới có thể chuyển đổi kết quả từ kết quả điện tử sang giấy hoặc ngược lại; (4) Phù hợp với quy trình nghiệp vụ xử lý của hệ thống Một cửa điện tử mới của tỉnh (Tuân thủ Nghị định số 61/2018/ND-CP).

- Việc trả kết quả TTHC tại từng quầy theo từng lĩnh vực còn giúp người dân đánh giá được chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức một cách đầy đủ, trọn vẹn trong một quy trình giải quyết TTHC cụ thể.

- Việc tuyển chọn giữ lại 04 vị trí chuyên viên chuyên trách của Trung tâm là giúp tinh gọn bộ máy và hoạt động hiệu lực, hiệu quả hơn.

- Việc chuyển tất cả viên chức của của Trung tâm sang công chức là phù hợp với quy định tại Nghị định số 61/2018/ND-CP. Đồng thời, đảm bảo quyền lợi, tạo động lực khuyến khích cho công chức làm việc trách nhiệm và phục vụ lâu dài cho Trung tâm, một cơ quan thay mặt Chủ tịch UBND tỉnh để phục vụ nhân dân.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Nhiệm vụ chung của các cơ quan giải quyết TTHC tại Trung tâm

- Rà soát các thủ tục hành chính của đơn vị mình đang thực hiện, lựa chọn những thủ tục hành chính thực hiện nguyên tắc “4 tại chỗ” tại Trung tâm đảm bảo theo lộ trình của Đề án; đồng thời chuẩn bị cho việc niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Trung tâm.

- Rà soát lại quy trình giải quyết các thủ tục hành chính, giảm bớt sự rườm rà, rút bớt thời gian giải quyết trong từng khâu so với quy định, đặc biệt là các TTHC thực hiện theo nguyên tắc “4 tại chỗ”.

- Lựa chọn, cử công chức ra làm việc tại Trung tâm, số lượng từ 01 đến 03 người tùy thuộc vào số lượng thủ tục hành chính và tần suất giao dịch;

- Thực hiện các nhiệm vụ được phân công trong biểu tiến độ thực hiện kèm theo Đề án này và các nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

2. Nhiệm vụ cụ thể

a) Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các quy trình, thủ tục; dự thảo Quyết định thành lập

Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Hậu Giang đảm bảo đi vào hoạt động đúng lộ trình; hướng dẫn, kiểm tra, tổng kết, đánh giá việc thực hiện Đề án, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Chủ trì phối hợp với Sở Tài chính và các sở, ngành, cơ quan liên quan xây dựng dự thảo quy định về chế độ chính sách đối với công chức được cử ra làm việc tại Trung tâm báo cáo cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tổng hợp danh sách công chức của các sở, ngành, cơ quan cử ra làm việc tại Trung tâm, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh; đề xuất, tham mưu, báo cáo Thường trực Tỉnh ủy, Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Tổ chức Tỉnh ủy về nhân sự lãnh đạo của Trung tâm.

- Có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Trung tâm và các đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế quản lý, sử dụng con dấu thứ hai và lưu trữ văn bản, hồ sơ TTHC tại Trung tâm.

- Xây dựng kế hoạch tập huấn, đề xuất việc tổ chức đưa công chức đi thực tế, học tập kinh nghiệm tại các tỉnh đã triển khai hiệu quả, tham khảo quy trình vận hành, tổ chức hoạt động để dự thảo Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

- Đưa tiêu chí thực hiện TTHC theo nguyên tắc “4 tại chỗ” vào Bộ tiêu chí chấm điểm về chỉ số cải cách hành chính để khuyến khích và đánh giá chất lượng, hiệu quả được toàn diện và thực chất hơn.

b) Sở Tư pháp

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan rà soát và lập danh mục thủ tục hành chính đưa vào thực hiện tại Trung tâm theo đúng lộ trình đặt ra của Đề án; chuẩn bị cho việc niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Trung tâm.

- Xây dựng kế hoạch rà soát lại quy trình giải quyết các thủ tục hành chính, giảm bớt sự rườm rà, rút bớt thời gian giải quyết trong từng khâu.

- Thẩm định việc phân cấp, ủy quyền phê duyệt TTHC đảm bảo đúng với quy định của pháp luật và phù hợp với thực tiễn.

c) Sở Thông tin và Truyền thông

- Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai chữ ký điện tử phục vụ cho quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

- Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức và thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin trong cộng đồng cá nhân, tổ chức.

d) Sở Tài chính: Thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt dự toán kinh phí đảm bảo hoạt động thường xuyên của Trung tâm và kinh phí nâng cấp, bổ sung các hệ thống thông tin trong Đề án.

e) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Chủ trì, phối hợp và đôn đốc các cơ quan liên quan thực hiện các nội dung triển khai Đề án;

- Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu ban hành Quyết định công bố danh mục TTHC thực hiện theo nguyên tắc “4 tại chỗ” trong năm 2020.

- Chủ động xây dựng phương án nhân sự làm việc tại Trung tâm, chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng phương án, đề xuất cơ cấu nhân sự trình Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Thường trực Tỉnh ủy phê duyệt.

- Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị chuẩn bị các nội dung khác có liên quan để thành lập và vận hành Trung tâm.

- Triển khai dự án Nâng cấp trang thiết bị công nghệ thông tin cho Trung tâm.

g) Công an tỉnh: Rà soát các TTHC cần thiết để triển khai thêm tại Trung tâm, đặc biệt là các TTHC nhiều người giao dịch để thực hiện theo nguyên tắc “4 tại chỗ”; Hướng dẫn các sở, ngành mở con dấu thứ 2 và tổ chức việc quản lý đúng theo quy định hiện hành.

h) Kho bạc Nhà nước tỉnh: Phối hợp với Sở Tài chính, hướng dẫn các sở, ngành tổ chức thu phí, lệ phí theo quy định; Rà soát các TTHC cần thiết để triển khai tại Trung tâm, đặc biệt là các TTHC nhiều người giao dịch để thực hiện theo nguyên tắc “4 tại chỗ”.

i) Cục Thuế tỉnh, Công ty Điện lực Hậu Giang, Công ty Cổ phần Cấp thoát nước - Công trình đô thị Hậu Giang: Rà soát các TTHC, dịch vụ cần thiết để triển khai tại Trung tâm, đặc biệt là các TTHC nhiều người giao dịch để thực hiện theo nguyên tắc “4 tại chỗ”.

k) Ngân hàng nhà nước tỉnh: Lựa chọn ngân hàng phù hợp để đặt ít nhất một máy ATM tại Trung tâm.

l) Các sở, ngành giải quyết TTHC:

- Phải cung cấp căn cứ pháp lý, đồng thời phối hợp với Sở Tư pháp trong việc thẩm định đề xuất về phân cấp và ủy quyền của đơn vị thuộc phạm vi chức năng quản lý trước khi trình UBND tỉnh.

- Bố trí nhân sự có đủ năng lực, trình độ đến làm việc tại Trung tâm để thực hiện giải quyết TTHC theo nguyên tắc “4 tại chỗ”;

- Xin cấp thêm con dấu thứ 2 của cơ quan để thực hiện các nhiệm vụ sau tại Trung tâm: chuyển đổi kết quả điện tử có ký số thành kết quả giấy; đóng dấu kết quả giấy sau khi phê duyệt tại chỗ đối với các TTHC thực hiện nguyên tắc “4 tại chỗ”.

- Về phương pháp phê duyệt kết quả giải quyết TTHC theo nguyên tắc “4 tại chỗ”: Thủ trưởng các đơn vị phải: (a) Phân công lãnh đạo cấp phó của mình bố trí thời gian hợp lý hàng ngày đến Trung tâm để trực tiếp phê duyệt kết quả hồ sơ và ủy quyền cho công chức tại Trung tâm đóng dấu các kết quả hồ sơ; hoặc (b) Ủy quyền cho công chức tại Trung tâm phê duyệt và đóng dấu các kết quả hồ sơ; hoặc (c) Có thể sử dụng hình thức phê kết quả được ký sẵn,...

m) Báo Hậu Giang, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh: Thường xuyên tuyên truyền, giới thiệu về mô hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh để đồng bào nhân dân được biết.

3. Kinh phí

a) Kinh phí hoạt động của Trung tâm: Được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp và các nguồn thu hợp pháp khác.

b) Kinh phí thực hiện Đề án:

Khái toán khoảng: **01 tỷ đồng**, chi cho các hạng mục bổ sung, nâng cấp thiết bị phần cứng, phần mềm tại Trung tâm (*Xem chi tiết trong Phụ lục 1*).

(*Bảng tiến độ thực hiện Đề án được đính kèm trong Phụ lục 2*).

Nơi nhận:

- TT.UBND tỉnh (b/c);
- Lãnh đạo VP.UBND tỉnh;
- Lưu: VT

CHÁNH VĂN PHÒNG

Phan Vĩnh Lộc