

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC GIANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 184/QĐ-UBND

Bắc Giang, ngày 31 tháng 3 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Giang

SỞ TƯ PHÁP TỈNH BẮC GIANG	
ĐẾN	Số: 1287
	Ngày: 06.1.4/2016
Thuyền: Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;	

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG

Căn cứ 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;
Căn cứ Quyết định số 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 Công văn số 193-CV/TU ngày 28/3/2016 của Thường trực Tỉnh ủy về việc cho ý kiến đối với Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Giang;
Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 72/TTr-SNV ngày 15/3/2016,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Giang.

Điều 2. Giao Sở Nội vụ hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan trong việc tổ chức, triển khai thực hiện Đề án.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./

Nơi nhận: 28

- Như Điều 3 (SNV 03 bản);
- Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CA tỉnh, BHXH tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Kho Bạc Nhà nước tỉnh;
- Lưu: VT, NC.

Bản điện tử:

- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CV, PVPNC, TH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Linh

ĐỀ ÁN
THÀNH LẬP TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH BẮC GIANG
(Ban hành kèm theo Quyết định số **184** /QĐ-UBND ngày **31** tháng 3 năm 2016
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang)



Phần thứ nhất
SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH ĐỀ ÁN

I. Căn cứ xây dựng Đề án.

- Luật số 77/2015/QH13 ngày 19/6/2015 của Quốc hội khóa XIII thông qua Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;
- 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; Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP;
- Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;
- 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;
- Quyết định số 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 Công văn số: 60 - CV/TU ngày 01 tháng 12 năm 2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Bắc Giang về việc thành lập Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh.

II. Tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh

Thực hiện Quyết định số 81/QĐ-UBND ngày 03/4/2012 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch CCHC Nhà nước tỉnh Bắc Giang giai đoạn 2011-2015; Quyết định số 461/2014/QĐ-UBND ngày 21/7/2014 của UBND tỉnh về tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang (nay được thay bằng Quyết định 711/2015/QĐ-UBND ngày 04/12/2015 ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; Kết luận số 185/TB-UBND ngày 30/12/2013 của Chủ tịch UBND tỉnh tại hội nghị kiểm điểm kết quả hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông các cấp; Kết luận số 300/TB-UBND ngày 17/12/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai “ Một cửa điện tử” tỉnh Bắc Giang năm 2014. Đến nay, đã có 18/20 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh thành lập và duy trì hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một

cửa liên thông, đăng ký giải quyết 1.012 /1.341 TTHC (chiếm tỷ lệ 76%), trung bình hàng năm tiếp nhận 82.468 lượt hồ sơ (chiếm tỷ lệ 11,7% so với toàn tỉnh).

Để tiếp tục thu hút đầu tư vào tỉnh, các Sở/ ngành, địa phương tiếp tục triển khai Quyết định số 330/2012/QĐ-UBND ngày 09/10/2012 của UBND tỉnh về Quy định thủ tục cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy chứng nhận đầu tư điều chỉnh cho các dự án bên ngoài các KCN trên địa bàn tỉnh; Công văn số: 2064/UBND – CN ngày 24/7/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh v/v Chấp thuận cho áp dụng TTHC trong lĩnh vực đầu tư theo Luật Đầu tư năm 2014, đã giải quyết 06 thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động đầu tư trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 1675/QĐ-UBND ngày 10/9/2015 của UBND tỉnh về việc ban hành danh mục thủ tục hành chính áp dụng phần mềm một cửa điện tử thực hiện cơ chế một cửa liên thông 3 cấp tỉnh, huyện, xã thuộc lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội, đã giải quyết 10 thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực Người có công trên địa bàn tỉnh. Đây là một chủ trương quan trọng của tỉnh trong việc thu hút đầu tư, là mô hình mới có bước đột phá trong cải cách thủ tục hành chính về đầu tư và lĩnh vực xã hội; các thủ tục hành chính trong hoạt động đầu tư được rút ngắn về thời gian, công khai, minh bạch, rõ ràng; quy định rõ trách nhiệm, thời gian giải quyết của từng bộ phận, từng cơ quan, đơn vị; các tổ chức, cá nhân khi giải quyết các thủ tục đầu tư đều đến nộp hồ sơ, nhận kết quả tại bộ phận Một cửa liên thông đảm bảo nguyên tắc một cửa, một đầu mối.

Có thể khẳng định cơ chế một cửa, một cửa liên thông triển khai thực hiện trong thời gian qua ở tỉnh Bắc Giang đã bước đầu khắc phục tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh; giảm bớt phiền hà, tiêu cực, những nhiễu trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân.

Tuy nhiên, so với yêu cầu, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Bắc Giang thời gian qua vẫn còn một số hạn chế sau:

- Nhận thức về mục đích, yêu cầu của công tác cải cách hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở một số cơ quan hành chính chưa được đầy đủ; trong lãnh đạo, chỉ đạo chưa có sự quyết tâm cao. Nhiều đơn vị bố trí công chức hạn chế năng lực làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở một số cơ quan, đơn vị còn mang tính hình thức, chưa đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính và chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020. Tính liên thông trong xử lý công việc cho tổ chức, cá nhân còn hạn chế; việc phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính có liên quan giữa các cơ quan hành chính chưa có sự thống nhất, thiếu đồng bộ, cá biệt còn tự phát sinh thêm thủ tục gây phiền hà, sách nhiễu; thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính liên thông giữa các cấp hành chính thuộc UBND tỉnh và giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc UBND tỉnh với các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương (gọi chung là: các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc). còn gặp nhiều khó khăn..

- Đối với các sở, ban, ngành: Việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc một số lĩnh vực còn bất cập; một số thủ tục theo quy định chưa đưa ra thực hiện ở bộ phận một cửa, vẫn còn tình trạng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả ở các phòng chuyên môn hoặc tiếp nhận hồ sơ ở các sở, ban, ngành nhưng trả kết quả ở Văn phòng UBND tỉnh hoặc một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc; hiệu quả của cơ chế liên thông giải quyết TTHC còn thấp.

- Đối với Bộ phận một cửa liên thông trong hoạt động đầu tư của tỉnh: Việc theo dõi, đôn đốc tiến độ công việc chậm do khối lượng công việc khá lớn, mất nhiều thời gian cho khâu tiếp nhận, hướng dẫn thủ tục do đó ảnh hưởng đến công tác xử lý, tham mưu.

- Việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa được thực hiện thường xuyên. Một bộ phận công chức còn hạn chế về năng lực thực thi, hướng dẫn thủ tục hành chính dẫn đến việc tiếp nhận hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng quy trình; việc tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhiều lúc thiếu chặt chẽ, chưa khép kín dẫn đến dễ nảy sinh tiêu cực.

- Cơ sở vật chất chưa đồng bộ, trang thiết bị hạn chế, còn thiếu các hệ thống phần mềm hỗ trợ giải quyết công việc và phần mềm quản lý, giám sát kết quả.

III. Sự cần thiết thành lập Trung tâm Hành chính công

Thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh Bắc Giang là tập trung tất cả Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cơ quan hành chính nhà nước thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương, để tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức và công dân:

- Nhằm tiếp tục thực hiện Chương trình Tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2016 – 2020 của Chính phủ và UBND tỉnh. Trong đó, ưu tiên thực hiện các lĩnh vực, gồm: Cải cách thể chế; xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ;

- Nâng cao trách nhiệm, chất lượng, hiệu quả của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc, thông qua việc ứng dụng các phần mềm CNTT hỗ trợ giải quyết TTHC được kết nối với phần mềm kiểm soát và đánh giá kết quả TTHC. Đồng thời nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân chỉ đến một nơi (Trung tâm hành chính công) để giải quyết các thủ tục hành chính, tạo lập môi trường làm việc công khai, minh bạch, thuận tiện, văn minh, hiện đại. Đồng thời, là nơi cung cấp cho tổ chức và công dân một số dịch vụ công tiện ích trong quá giải quyết TTHC.

- Giúp các cơ quan hành chính nhà nước thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc có thể trực tiếp trao đổi, phối hợp giải quyết một số TTHC liên thông bảo đảm chặt chẽ và thuận tiện;

- Tổ chức và công dân được trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ quá trình giải quyết TTHC thông qua các dịch vụ công, nhất là dịch vụ công về CNTT;

- Giúp cho Lãnh đạo các cấp kiểm tra, giám sát, thông qua hệ thống cập nhật kịp thời thông tin trong quá trình giải quyết TTHC, để có thể giải quyết ngay một số khó khăn vướng mắc trong quá trình giải quyết TTHC cho tổ chức và công dân.

Trên cơ sở kết quả đạt được thời gian qua, những hạn chế về tổ chức và hoạt động tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh, thì việc thành lập Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh là cần thiết để đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính phục vụ nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh những năm tới.

Phần thứ hai NỘI DUNG CỦA ĐỀ ÁN

I. Mục tiêu và phạm vi hoạt động

1. Mục tiêu

- Thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ trọng tâm trong chương trình CCHC giai đoạn 2016 - 2020, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính; xây dựng nền hành chính phục vụ chuyên nghiệp, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ hành chính công cho tổ chức, cá nhân thuận lợi, nhanh chóng, tiện ích.

- Nâng cao hiệu quả, hiệu lực hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất, năng lực, trách nhiệm, tận tâm phục vụ nhân dân và có tính chuyên nghiệp cao; xác định nhiệm vụ cụ thể đối với các cơ quan, công chức và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan đơn vị khi giải quyết TTHC.

- Xây dựng và nâng cao chất lượng dịch vụ công; lấy tổ chức, cá nhân, trọng tâm là doanh nghiệp và công dân làm trung tâm, tạo sự hài lòng trong việc giải quyết các thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước; phấn đấu để các thủ tục hành chính sẽ được giải quyết nhanh chóng, thuận tiện, hạn chế khâu trung gian, rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định.

- Trung tâm là nơi cung cấp thông tin, dịch vụ về các thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện thông qua hệ thống trang thiết bị công nghệ thông tin hiện đại. Các lĩnh vực giao dịch tại Trung tâm sẽ được công khai, minh bạch theo quy định, trên Cổng thông tin điện tử của Trung tâm, tạo điều kiện cho tổ chức và cá nhân tra cứu về các thủ tục hành chính, phí, lệ phí tiến tới giao dịch trên môi trường mạng.

2. Phạm vi đối tượng hoạt động

Trung tâm là đầu mối tập trung Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc để tiếp nhận và trả kết quả các TTHC thuộc thẩm quyền; phối hợp với các cơ quan, đơn vị để giải quyết, hướng dẫn thực hiện một số công việc có liên quan.

II. Nội dung thành lập Trung tâm Hành chính công.

1. Tên gọi: TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH BẮC GIANG

2. Vị trí, chức năng

- Trung tâm chịu sự quản lý trực tiếp của Sở Nội vụ, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh là bộ phận thuộc Sở Nội vụ, có con dấu và tài khoản riêng để giao dịch. Trụ sở đặt tại Khu liên cơ quan, địa chỉ: Quảng trường 3/2, thành phố Bắc Giang

- Trung tâm có chức năng điều hành, phối hợp đảm bảo hạ tầng CNTT và hướng dẫn, giám sát, đôn đốc, tổng hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc.

3. Nhiệm vụ

- Niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các quy định, thủ tục hành chính (giấy tờ, hồ sơ... , mức thu phí, lệ phí) 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.

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc.

- Theo dõi, đôn đốc công chức các cơ quan, đơn vị được bố trí đến làm việc tại Trung tâm. Phối hợp trong công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức được bố trí về làm nhiệm vụ tại Trung tâm

- 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 thủ tục hành chính, trang thiết bị công nghệ thông tin, khu vực dịch vụ phục vụ tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

- Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

- Thực hiện một số nhiệm vụ khác khi được giao.

4. Quyền hạn

-Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua phần mềm quản lý hồ sơ công việc. 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 các trường hợp giải quyết TTHC chậm so với quy định trước khi có văn bản báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (nếu cần thiết).

-Đánh giá, nhận xét tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong và hiệu quả làm việc của công chức, viên chức tại Trung tâm; đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

- Chủ động báo cáo, đề xuất với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản Quyết định điều động hoặc luân chuyển công chức, viên chức vi phạm Quy chế làm việc hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao.

5. Cơ cấu tổ chức và biên chế

Cơ cấu tổ chức Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Giang

- Lãnh đạo Trung tâm gồm: Giám đốc (kiêm nhiệm) và không quá 02 Phó Giám đốc (chuyên trách);

- Các Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; Bộ phận Hành chính - Tổng hợp.

- Nhân sự các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ:

+ Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Là công chức của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc, gồm: Bảo hiểm xã hội, Cục thuế, Công an, Kho bạc được bố trí đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận và xử lý, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính;

+ Bộ phận Hành chính - Tổng hợp: Bao gồm các chuyên viên, nhân viên thuộc biên chế của Trung tâm, do Trung tâm trực tiếp quản lý và phân công nhiệm vụ.

Biên chế:

- Giám đốc Trung tâm; Phó Giám đốc Trung tâm; các chuyên viên, viên chức hoặc HĐ 68 làm công tác công nghệ thông tin - quản trị mạng, hành chính, văn thư thủ quỹ. Dự kiến số người làm việc là 10, trong đó: Giám đốc: 01; Phó Giám đốc: 02; Chuyên viên: 05; Hành chính, văn thư thủ quỹ: 02; (Trước mắt, biên chế gồm: 01 Giám đốc, 02 Phó Giám đốc, 02 CNTT, 01 chuyên viên tổng hợp. Tùy tình hình và điều kiện hoạt động của Trung tâm sẽ bổ sung, sắp xếp sau)

- Các công chức được Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc, bố trí đến làm việc tại Trung tâm thuộc biên chế của các cơ quan, đơn vị đó; là những người có năng lực, trình độ, và có chức danh từ Phó Trưởng phòng cấp Sở và tương đương trở lên nếu là chuyên viên yêu cầu phải có năng lực, trình độ, kinh nghiệm công tác 3 năm trở lên, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

6. Cơ chế hoạt động của Trung tâm

6.1. Nguyên tắc chung

a) Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí công chức đến thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị, tổ chức để giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đã được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

b) Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính được số hóa hiện đại theo hướng đơn giản hóa các thủ tục, lưu giữ sử dụng chung các dữ liệu, kết nối giải quyết trực tuyến thủ tục hành chính (giải quyết một số thủ tục hành chính ở cấp độ 3, cấp độ 4 theo quy định).

6.2. Thủ tục hành chính

a) Bao gồm thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc.

b) Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc đưa các thủ tục hành chính, trên cơ sở căn cứ tình hình thực tiễn theo từng giai đoạn và phù hợp với quy định của pháp luật.

6.3. Quy trình xử lý hồ sơ.

- Thực hiện theo Quyết định số 711/2015/QĐ – UBND ngày 04/12/2015 của UBND tỉnh Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Giang. Trách nhiệm tổ chức thực hiện việc tiếp nhận – giải quyết – trả kết quả TTHC do Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc.

7. Quy định đối với công chức của các cơ quan, đơn vị, tổ chức được bố trí về thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm

7.1. Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công. Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ theo quy trình và trả kết quả đúng hạn cho của tổ chức và cá nhân, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo tổ chức, cá nhân chỉ phải bỏ sung hồ sơ một lần.

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

7.3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước Lãnh đạo cơ quan, đơn vị và Lãnh đạo Trung tâm về việc tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

7.4. Thường xuyên, 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 để 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.

7.5. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ 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.

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

7.7. Công chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét đề xuất khen thưởng và đề bạt theo quy định.

7.8. 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 hiện hành.

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

8.1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm được công chức hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu hẹn trả kết quả theo quy định;

8.2. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Trung tâm.

8.3. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong Bộ thủ tục hành chính hoặc chưa được công khai theo quy định.

8.4. 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.

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

8.6. Không hối lộ hoặc dùng các hình thức khác để lừa dối công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

8.7. Phản ánh, kiến nghị 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.

8.8. Khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức về việc giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định.

8.9. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải có thái độ và ứng xử nghiêm túc.

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

9. Môi quan hệ công tác của Trung tâm

9.1. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Trung tâm chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Trưởng ban Chỉ đạo Cải cách hành chính tỉnh - Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo với Lãnh đạo Sở Nội vụ hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm.

- Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Sở Nội vụ hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

9.2. Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc

- 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 phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc Tiếp nhận - giải quyết -- trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm.

- Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm, gửi về cơ quan, đơn vị chủ quản theo Quy chế phối hợp của Trung tâm được 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.

- Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền, 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.

10. Cơ chế tài chính và cơ sở vật chất của Trung tâm

10.1. Cơ chế tài chính: Kinh phí hoạt động của Trung tâm được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp.

10.2. Cơ sở vật chất:

10.2.1. Hệ thống cơ sở vật chất đầu tư tại Trung tâm:

- Trụ sở Trung tâm: Toàn bộ diện tích tầng 1, tầng 2 khu sân thể thao, nối tòa nhà A và nhà B)

- Trang thiết bị làm việc: Được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm:

*** Khu A. (tầng 1 khu nhà nối giữa nhà A và nhà B, Sân thể thao Khu liên cơ quan)**

+ Khu vực dịch vụ như: Tư vấn pháp lý, Tư vấn TTHC, Rút tiền tự động ATM, Photo, Scane, Căng tin... ;

+ Khu vực quản lý, giám sát;

+ Khu vực Văn phòng của Trung tâm;

+ Khu vực kho lưu trữ, Bảo trì thiết bị.

*** Khu B. (tầng 2 khu nhà nối giữa nhà A và nhà B, Sân thể thao Khu liên cơ quan)**

+ Khu vực cung cấp thông tin hành chính, thủ tục hành chính;

+ Khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, kể cả 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 vực tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính thuộc UBND tỉnh được phân theo nhóm TTHC liên quan, gồm 24 cơ quan, đơn vị được bố trí, sắp xếp như sau:

* Văn phòng UBND tỉnh, Sở Kế hoạch- đầu tư, Sở Tài nguyên – Môi trường, Sở Xây dựng, Sở Công thương, Sở Giao thông – Vận tải, Ban Quản lý các KCN, Sở Lao động TBXH, Sở Tư pháp, Sở Nông nghiệp & PTNT.

* Sở Nội vụ, Sở Thông tin – Truyền thông, Sở Văn hóa, Thể thao & Du lịch, Sở Khoa học & Công nghệ, Sở Y Tế, Sở Tài chính, Sở Giáo dục & Đào tạo, Sở Ngoại vụ

* Công an, Cục Thuế, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc, Bưu điện, Ngân hàng.

+ Khu vực ngồi chờ, có bố trí đủ ghế, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch được bố trí ở nơi thuận tiện, trang trọng.

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

a) Yêu cầu chung:

- Trung tâm được trang bị để ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng đồng bộ, thống nhất trong thực hiện việc tiếp nhận - chuyển hồ sơ về cơ quan chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính – trả kết quả cho tổ chức, công dân, là đầu mối xây dựng và triển khai hệ thống phần mềm xử lý thủ tục hành chính đến các cơ quan có liên quan;

- Các thủ tục hành chính được xử lý trên hệ thống máy tính và phần mềm chuyên nghiệp, tiện lợi trong qui trình tiếp nhận - giải quyết – giám sát – trả kết

quả, giúp quá trình giải quyết thủ tục hành chính xuyên suốt, nhất quán, đơn giản hóa quy trình, rút ngắn thời gian, mang lại hiệu quả cao và đảm bảo tính công khai-minh bạch- chính xác.

b) Phương tiện và trang thiết bị cơ bản, gồm: bàn làm việc, máy vi tính, máy in, máy scane, photo, điện thoại, tủ đựng hồ sơ và một số trang thiết bị điện tử khác, phục vụ các hoạt động của cán bộ, công chức do cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý trang bị để làm việc;

c) Hệ thống phần cứng và phần mềm điện tử của Trung tâm, bao gồm:

- Hệ thống máy chủ, máy tính, mạng: là cơ sở để giải quyết thủ tục hành chính, 100% có mạng LAN, wifi kết nối internet, mạng WAN kết nối các TTHCC.

- Phần mềm xử lý thủ tục hành chính: Dùng để giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân. Giúp quá trình giải quyết thủ tục hành chính xuyên suốt, nhất quán. Cắt giảm dần thời gian giải quyết thủ tục hành chính (ngắn hơn so với quy định), tránh các hiện tượng tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Phần mềm lấy số thứ tự: Giúp tổ chức, công dân dễ dàng hơn trong việc giải quyết thủ tục hành chính, mang tính chuyên nghiệp cao.

- Phần mềm giám sát trả kết quả: Thuận tiện cho việc theo dõi và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Phần mềm thu phí, lệ phí: Tổ chức công dân nộp phí, lệ phí ngay tại Trung tâm mà không cần phải ra kho bạc. Giúp tiết kiệm thời gian, chi phí, thủ tục rút gọn, không rườm rà.

- Kiosk tra cứu thông tin: Là nơi tổ chức, cá nhân trực tiếp tới tìm kiếm thông tin và thông tư hiện hành, phổ cập thông tin cho tổ chức, công dân và giảm thiểu các trường hợp tổ chức, công dân đến thực hiện thủ tục hành chính thiếu, sai hồ sơ.

- Màn hình hiển thị thông tin: Bao gồm thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, tỉ lệ hồ sơ đúng hạn, quá hạn, thông tin số thứ tự đang giải quyết tại từng quầy. Tổ chức, công dân có thể biết còn bao nhiêu số thứ tự nữa đến lượt của mình.

- Hệ thống camera giám sát: Giám sát toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các TTHCC, bảo đảm tính công khai, minh bạch khi giải quyết thủ tục hành chính.

- Cổng thông tin điện tử bao gồm các chức năng:

+ Chức năng tra cứu thông tin chung: Bao gồm các thông tin về Trung tâm, tin tức, các thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm, thông tư, văn bản pháp quy liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính...

+ Chức năng tra cứu thông tin hồ sơ: Tổ chức, công dân sau khi nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính vào TTHCC có thể tra cứu hồ sơ của mình qua cổng thông tin điện tử của Trung tâm mọi lúc mọi nơi, có thể biết hồ sơ của mình đang thực hiện đến bước nào, do ai thẩm định, đã có kết quả hay chưa.

+ Chức năng tra cứu quy trình, biểu mẫu giải quyết thủ tục hành chính: Tổ chức, công dân trước khi đến giải quyết thủ tục hành chính có thể tra cứu thông tin về thủ tục hành chính cần giải quyết để chuẩn bị hồ sơ, biết thông tin về biểu mẫu, quy trình, thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

+ Chức năng đánh giá xếp hạng cán bộ: Tổ chức, công dân có thể đánh giá cán bộ giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp thông qua công thông tin điện tử của Trung tâm.

+ Chức năng gửi hồ sơ thủ tục hành chính qua mạng đường bưu điện: Tổ chức, công dân chuẩn bị hồ sơ theo yêu cầu sau đó gửi qua đường bưu điện về các bộ phận có thẩm quyền tiếp nhận và xử lý sau đó chuyển trả kết quả cho tổ chức, công dân qua đường bưu điện. Giúp tổ chức, công dân tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại

- Phần mềm đánh giá xếp hạng cán bộ: Tổ chức, công dân có thể đánh giá cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm bằng thiết bị xếp hạng. Hàng quý, Trung tâm thống kê lượt đánh giá của tổ chức, công dân đối với các cán bộ qua thiết bị xếp hạng và công thông tin điện tử; sau đó tổ chức bình bầu, đánh giá xếp hạng cán bộ theo các tiêu chí mà Trung tâm đặt ra. Thúc đẩy các cán bộ, công chức, viên chức trong Trung tâm hoàn thành tốt công việc; bên cạnh đó, giúp cho việc đánh giá được khách quan toàn bộ quá trình làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm.

- Phần mềm giám sát, thống kê tình hình giải quyết thủ tục hành chính: Chức năng giúp các Lãnh đạo quản lý được tình hình giải quyết thủ tục hành chính của các TTHCC các cấp, từ đó đưa ra các chỉ đạo kịp thời.

- Các phần mềm và các chức năng khác: Hệ thống thông tin qua SMS, phần mềm gọi công dân, lịch làm việc...

11. Kinh phí thực hiện:	9.792.955.000,đ
11.1. Tư vấn thiết kế và lắp đặt Kiot, bàn quầy là:	5.798.973.000,đ
11.2 Thiết bị CNTT dùng chung và phần mềm hỗ trợ:	3.993.982.000,đ

(Có Bàn khái toán do Công ty tư vấn và Sở Thông tin – Truyền thông kèm theo)

Sở Nội vụ phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Thông tin – Truyền thông xây dựng, thẩm định dự toán kinh phí thực hiện Đề án trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

Phần thứ ba **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

I. Lộ trình thực hiện

Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, đi vào hoạt động từ ngày 01/7/2016 Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc hoàn thành công tác chuẩn bị, gồm: bố trí nhân lực, trang thiết bị và hoàn thành việc vận hành thử nghiệm phần mềm, xong trước ngày 15/6/2016;

II. Trách nhiệm và tiến độ thực hiện của các cơ quan, đơn vị

1. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc

- Phối hợp với Sở Tư pháp trong việc rà soát, lập danh mục thủ tục hành chính; thời gian trong tháng 4/2016.

- Phối hợp với Sở Nội vụ thống nhất số lượng công chức làm việc tại Trung tâm. Đồng thời, phối hợp quản lý, thực hiện chế độ chính sách đối với công chức theo quy định.

- Chủ trì phối hợp với Trung tâm rà soát, đề xuất điều chỉnh, bổ sung danh mục thủ tục hành chính phù hợp với quy định của Trung ương, của tỉnh.

2. Sở Tư pháp

- Chủ trì rà soát, lập danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc sẽ được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm đạt 100% trên tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền, hoàn thành trong tháng 4/2016; đăng ký danh mục các thủ tục hành chính giải quyết trực tuyến qua mạng mức độ 3, 4 trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt;

- Chịu trách nhiệm chính trong việc rà soát, bổ sung các TTHC của các Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc.

3. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng Đề án thành lập Trung tâm hành chính công, trình UBND tỉnh phê duyệt trong tháng 3/2016.

- Căn cứ đề xuất của các sở, ban, ngành, lập danh sách số lượng công chức của các sở, ban, ngành đến làm việc tại Trung tâm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phê duyệt; trong tháng 4/2016.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng kế hoạch và triển khai tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ công chức của Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh; trong tháng 5/2016.

4. Sở Xây Dựng

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị hỗ trợ triển khai việc thiết kế, sửa chữa hạ tầng tại Trung tâm Hành chính công tỉnh; trong tháng 3/2016.

- Chỉ đạo Ban Quản lý trụ sở liên cơ quan và Nhà ở sinh viên tỉnh lập kế hoạch bảo đảm vệ sinh môi trường và sắp xếp bố trí phương tiện, bố trí đội ngũ bảo vệ an toàn cho các hoạt động của Trung tâm

5. Sở Thông tin và Truyền thông

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai việc khảo sát, xây dựng toán về thiết bị CNTT và giám sát sửa chữa, cải tạo, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị CNTT tại Trung tâm Hành chính công tỉnh và Trung tâm Tích hợp dữ liệu tỉnh, hoàn thành trong tháng 4/2016.

- Chủ trì, tập huấn, hướng dẫn và vận hành thử nghiệm kết nối các phần mềm giải quyết TTHC của các cơ quan hành chính thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương, hoàn thành trong tháng 5/2016;

- Chịu trách nhiệm chính trong hoạt động vận hành hệ thống phần cứng và phần mềm điện tử tại Trung tâm; Cung cấp thông tin và các dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến (mức độ 3, 4 theo đúng lộ trình trên địa bàn tỉnh tạo sự thống nhất trong hoạt động của Trung tâm.

6. Sở Tài chính

Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt kinh phí triển khai thực hiện Đề án; thẩm định dự toán kinh phí đảm bảo hoạt động thường xuyên của Trung tâm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; trong tháng 4/2016.

7. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính xây dựng kế hoạch và bố trí vốn thực hiện các nội dung công việc trong quá trình triển khai thực hiện Đề án.

8. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương

- Phối hợp với các cơ quan chức năng rà soát, lựa chọn và đưa các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền vào tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm; bố trí cán bộ, công chức đến làm việc tại Trung tâm

- Phối hợp với Trung tâm giải quyết, xử lý các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện; hướng dẫn việc thu phí và lệ phí theo quy định.

9. Báo Bắc Giang, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh

Chủ trì, phối hợp với cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc thực hiện Đề án này; thời gian ngay sau khi Đề án được phê duyệt.

10. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

- Phối hợp với các cơ quan chuyên môn tổ chức rà soát, đăng ký thực hiện giải quyết liên thông các TTHC giữa cấp huyện với cấp tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc.

- Phối hợp với Trung tâm giải quyết các công việc có liên quan theo qui định.

- Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân tại địa phương biết về hoạt động của Trung tâm hành chính công cấp tỉnh.

Giao Sở Nội vụ là chủ đầu tư thực hiện Đề án, trong quá trình triển khai thực hiện Đề án, nếu có vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh./.