

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH SÓC TRĂNG

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

Số: **3502**/QĐ-UBND

Sóc Trăng, ngày **28** tháng 12 năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của**

**Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng**

SỞ TƯ PHÁP TỈNH SÓC TRĂNG  
**CÔNG VĂN ĐẾN**

Số: **05** /  
Ngày: **02** tháng **01** năm **2019**.

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG**

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

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

Thực hiện Quyết định số 2083/QĐ-UBND ngày 20 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ngành tỉnh; cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TTTU, TTHĐND tỉnh;
- CT, các PCTUBND tỉnh;
- CVP, các PCVPUBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: HC, TTHC, BTCD, TH, KT, VX, XD, NC, NV, CN.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



*Lê Thành Trí*





**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH SÓC TRĂNG**

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

## **QUY CHẾ**

**Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số **3502/QĐ-UBND** ngày **28** /12/2018  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Vị trí, chức năng**

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng (gọi tắt là Trung tâm) là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; chịu sự quản lý, chỉ đạo hoạt động của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời chịu sự quản lý trực tiếp về tổ chức, biên chế và chuyên môn nghiệp vụ của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Trung tâm có trụ sở đặt tại số 19, đường Trần Hưng Đạo, phường 3, thành phố Sóc Trăng, tỉnh Sóc Trăng.

3. Trung tâm là đầu mối tập trung thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, đơn đốc, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thuộc danh mục thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thực hiện tại Trung tâm cho các tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 2. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Trung tâm; áp dụng đối với Trung tâm, các sở, ngành tỉnh, các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm, các công chức của Trung tâm, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

### **Chương II**

#### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TRUNG TÂM**

#### **Điều 3. Nhiệm vụ**

1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

2. 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.

3. 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 ngay trong ngày và giải quyết các TTHC theo cơ chế một cửa liên thông; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

4. Phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

5. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý 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 hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển 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.

6. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), 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.

7. Tổng hợp báo cáo, nghiên cứu, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan có liên quan để điều chỉnh, bổ sung TTHC, quy trình và các nội dung khác trong quá trình giải quyết TTHC tại Trung tâm.

8. Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động, nội quy của Trung tâm; mối quan hệ phối hợp giữa Trung tâm với các cơ quan có liên quan và tổ chức, cá nhân đến làm việc.

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

#### **Điều 4. Quyền hạn**

1. 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 TTHC.

2. 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.

3. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, chấm điểm đánh giá công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến làm việc tại Trung tâm về việc chấp hành thời gian lao động, chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan và các quy định pháp luật khác có liên quan.

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



5. Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các hệ thống này.

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

### **Chương III**

## **TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC**

### **Điều 5. Tổ chức bộ máy của Trung tâm**

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm: Giám đốc và 02 Phó Giám đốc.

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, có trách nhiệm như sau:

- Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm;

Được thừa lệnh Chủ tịch UBND tỉnh ký các văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết TTHC, để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định;

- Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan liên quan để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC;

- Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm, định kỳ hàng tháng thông báo cho cơ quan cử biệt phái công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử biệt phái thay thế công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác;

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

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

- Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm để kịp thời tăng, giảm công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt



hoặc quá ít TTHC phát sinh hoặc trường hợp công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định;

- Công khai tại trụ sở Trung tâm và trên Cổng giao tiếp điện tử tỉnh về họ, tên, chức danh, số điện thoại của Giám đốc, các Phó Giám đốc Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm;

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

- Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại trụ sở của Trung tâm;

- Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

b) Phó Giám đốc Trung tâm (không quá 02 Phó Giám đốc):

- Là người tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về nhiệm vụ công tác được giao;

- Khi Giám đốc Trung tâm đi vắng, một Phó Giám đốc được Giám đốc ủy quyền điều hành các hoạt động của Trung tâm.

2. Trung tâm hoạt động theo cơ chế chuyên viên; không thành lập các tổ chức thuộc và trực thuộc Trung tâm.

**Điều 6. Trách nhiệm, quyền lợi của công chức thuộc biên chế của Trung tâm; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm**

1. Đối với công chức thuộc biên chế của Trung tâm:

- Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do Giám đốc Trung tâm phân công. Thực hiện nhiệm vụ lễ tân hướng dẫn, quản lý hành chính, quản trị mạng, quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; đề xuất việc trang bị các trang thiết bị phục vụ các tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo tổng hợp theo quy định.

- Thực hiện nhiệm vụ giám sát các công việc hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân. Thực hiện việc tiếp nhận ý kiến khiếu nại, tố cáo và thực hiện đúng theo thẩm quyền để giải quyết các vấn đề do tổ chức, cá nhân có khiếu nại, tố cáo, báo cáo Giám đốc Trung tâm để kịp thời xử lý các vấn đề khiếu nại, tố cáo.

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

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật; lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, trước lãnh đạo Trung tâm về thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Trong quá trình giải quyết công việc, nếu phát sinh vướng mắc, kịp thời báo cáo lãnh đạo Trung tâm và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết các công việc được giao, đề báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết theo quy định.

- Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

- Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật;

- Mặc đồng phục, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- 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 nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có).

2. Đối với công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm:

a) Tiêu chuẩn:

- Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang;

- Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên;

- Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

- Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

- Các tiêu chuẩn khác theo quy định của pháp luật.

b) Trách nhiệm:

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

- Thực hiện nhiệm vụ do Lãnh đạo Trung tâm giao; nhiệm vụ chuyên môn do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công;

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

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



- Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân;

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

- Phối hợp chặt chẽ với công chức, viên chức của Trung tâm để thực hiện các nhiệm vụ tại Trung tâm;

- Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định; đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

- Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến làm việc tại Trung tâm.

#### c) Quyền lợi:

- Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

- Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật;

- Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến làm việc tại Trung tâm;

- Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

- 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.

d) Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại Khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Công chức, viên chức dự phòng được cử đến làm việc tại Trung tâm kịp thời thay thế công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 7. Nguyên tắc làm việc**

1. Trung tâm lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền; bảo đảm giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch, nhanh chóng, thuận tiện; không làm phát sinh thêm chi phí cho tổ chức, cá nhân.



2. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm và các cơ quan, đơn vị trong giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân; bảo đảm thực hiện trách nhiệm giải trình thực thi công vụ của từng cơ quan, đơn vị, của từng cán bộ, công chức, viên chức.

3. Quá trình thực hiện thủ tục hành chính được theo dõi, giám sát, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá qua các phương thức, chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin. Bảo đảm sự tham gia của người dân trong việc giám sát, đánh giá quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 8. Chế độ làm việc**

1. Việc quản lý, điều hành thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm thực hiện theo chế độ thủ trưởng.

2. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành quy chế tổ chức, hoạt động, nội quy của Trung tâm và quy định của pháp luật có liên quan.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định, đề xuất đối với nội dung, thể thức của dự thảo văn bản trình Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Điều 21 Quy chế này trong thời hạn cử đến Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định. Trường hợp công chức, viên chức đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chủ quản trước 02 ngày làm việc (trừ trường hợp nghỉ bệnh, đột xuất nghỉ không thể báo trước) để cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức dự phòng thay thế không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

5. Trong giờ làm việc hành chính, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phải mặc đồng phục theo quy định (trừ công chức, viên chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục của ngành theo quy định), đeo thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp công sở; ứng xử nghiêm túc, lịch sự và tác phong chuyên nghiệp; không được gây phiền hà, sách nhiễu.

6. Việc hội họp, giao ban công việc của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm phù hợp, không làm 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 IV**

### **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 9. Nguyên tắc chung của việc tiếp nhận và giải quyết TTHC**

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để tiếp nhận, đôn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả đã giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm



không thay mặt các cơ quan, đơn vị, tổ chức để giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị đã được quy định rõ trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành;

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền;

3. Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất;

4. Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền;

5. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân. Các quy trình giải quyết TTHC 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 TTHC (giải quyết một số TTHC ở mức độ 3, mức độ 4 theo quy định);

6. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật;

7. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

### **Điều 10. Những hành vi công chức, viên chức không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm**

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết TTHC;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện TTHC;

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

### **Điều 11. Quy định đối với tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm**

1. Quyền của tổ chức, cá nhân:

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

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

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

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

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

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân:

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

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

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

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

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

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

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



c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hỏi lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;

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

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

e) Nhận xét, đánh giá 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 TTHC;

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

### **Điều 12. TTHC thực hiện tại Trung tâm**

Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận, đôn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả đã giải quyết TTHC đối với các hồ sơ TTHC sau:

a) Hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND tỉnh và của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;

b) Hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, được thực hiện theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ;

c) Hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành và của UBND cấp huyện, thực hiện khi được cấp có thẩm quyền giao.

### **Điều 13. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC**

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm, thông qua các cách thức sau:

1. Trực tiếp tại Trung tâm;

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;

3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng.

### **Điều 14. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC**

1. Công chức, viên chức tại Trung tâm thực hiện việc hướng dẫn các nội dung sau:

a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC;



- b) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC;
- c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);
- d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, các Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại Trung tâm.

## 2. Cách thức hướng dẫn tổ chức, cá nhân:

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm;
- b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh Sóc Trăng hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;
- d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Trung tâm.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh; hoặc các thành phần hồ sơ trong hồ sơ TTHC chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền, thì người tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác; việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần duy nhất (trừ các yêu cầu khác của tổ chức, cá nhân).

## **Điều 15. Tiếp nhận hồ sơ TTHC**

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm, tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc tiếp nhận qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử (nếu có quy định), cập nhật thông tin kịp thời vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 14 Quy chế này và nêu rõ lý do vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;



c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Công Dịch vụ công của tỉnh: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Công Dịch vụ công tỉnh Sóc Trăng.

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 16 Quy chế này.

3. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Công Dịch vụ công tỉnh Sóc Trăng.

4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi Trung tâm nhận được hồ sơ hợp lệ: Nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, thì công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp công chức, viên chức tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 17 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

### **Điều 16. Chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 15 Quy chế này, công chức, viên chức chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Kịp thời chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết định kỳ 02 lần/ngày làm việc. Chuyển ngay hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết đối với TTHC yêu cầu phải giải quyết trong ngày.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 2 Điều này được thực hiện thông qua môi trường mạng và qua hình thức khác theo



Quy chế phối hợp giữa Trung tâm và các Sở, ngành trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

### **Điều 17. Giải quyết TTHC**

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC.

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết TTHC.

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

a) Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin kịp thời vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Trung tâm để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày Trung tâm chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Trung tâm trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền, gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho Giám đốc Trung tâm về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.



6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Trung tâm tiến hành xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự đã được Trung tâm xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Trung tâm chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Trung tâm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Trung tâm, nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải gửi Thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và Văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả vào Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.



Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm thực hiện việc điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo ngay đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

### **Điều 18. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC**

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong TTHC.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

### **Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả**

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.



3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

### **Điều 20. Phương thức nộp phí, lệ phí**

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền;

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến;

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh (nếu có).

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết TTHC hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC.

### **Điều 21. Thời gian tiếp nhận và giải quyết TTHC**

1. Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC vào tất cả các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu trong tuần.

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

- Buổi sáng: Từ 7 giờ đến 11 giờ;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ đến 17 giờ.

3. Thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

## **Chương V**

### **MỐI QUAN HỆ VỚI ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH VÀ CÁC ĐƠN VỊ CÓ LIÊN QUAN**

#### **Điều 22. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh về 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 theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

### **Điều 23. Đối với các cơ quan, đơn vị có liên quan**

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

2. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp trong giải quyết các TTHC đảm bảo đúng thời gian theo quy định; tổ chức vận chuyển hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết về cơ quan mình và chuyển kết quả giải quyết về Trung tâm theo quy chế phối hợp. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

3. Các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về kết quả công tác của công chức, viên chức cử đến làm việc tại Trung tâm; chủ trì phối hợp với Trung tâm trong việc đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm. Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo quy chế này. Các cơ quan, đơn vị phối hợp với Trung tâm trong việc giải quyết những trường hợp công chức, viên chức được cử đến làm việc nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc nghỉ chế độ khác theo quy định.

Các cơ quan, đơn vị bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi họp, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít. Trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức khác thay thế.

4. Thủ trưởng các Sở, ngành tỉnh thường xuyên rà soát, cập nhật các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị mình; chủ động báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời các TTHC thực hiện tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

## **Chương VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 24. Chế độ họp, đánh giá, 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 thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết



TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và thông báo về cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Trung tâm.

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

Nội dung đánh giá, chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của 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.

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

### **Điều 25. Khen thưởng**

Trung tâm xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Kết quả đánh giá là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo Luật Thi đua, khen thưởng.

### **Điều 26. Kỷ luật**

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

### **Điều 27. Điều khoản thi hành**

1. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Giám đốc Trung tâm và tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Chánh Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo UBND tỉnh.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc phát sinh, đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh (qua Trung tâm) để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



*Lê Thành Trí*

