

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công  
thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh với các cơ quan,  
đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH VĨNH LONG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 02 năm 2025;*

*Căn cứ 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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều 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;*

*Căn cứ Quyết định số 2542/QĐ-UBND ngày 19 tháng 11 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long; Quyết định số 2895/QĐ-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long về bổ sung chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long;*

*Căn cứ Quyết định số 611/QĐ-UBND ngày 19 tháng 3 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long;*

*Căn cứ Quyết định số 1909/QĐ-UBND ngày 15 tháng 8 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Long;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh với các cơ quan, đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 19 tháng 3 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh với các cơ quan, đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở ban, ngành tỉnh, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- TT. TU, TT. HĐND tỉnh;
- CT và các PCT. UBND tỉnh;
- UBMTTQ tỉnh Vĩnh Long;
- LĐVP. UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- BHXH tỉnh;
- TTPVHCC, TTTH-CB;
- Lưu VT, 09.PVHCC.

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

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH VĨNH LONG**

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

## **QUY CHẾ**

### **Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh với các cơ quan, đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long**

*(Kèm theo Quyết định số 481/QĐ-UBND ngày 25/3/2025  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long)*

## **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

#### **1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về nguyên tắc, hình thức, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long với các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính; kiểm soát thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

#### **2. Đối tượng áp dụng**

a) Trung tâm;

b) Các sở, ban, ngành tỉnh, các cơ quan ngành dọc đặt tại địa phương (sau đây gọi chung là sở, ban, ngành tỉnh) có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm;

c) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã);

d) Các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác có giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính.

### **Điều 2. Nguyên tắc phối hợp**

1. Tuân thủ các quy định tại Quy chế này và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

2. Việc phối hợp phải đảm bảo Trung tâm làm đầu mối chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh trong việc công khai, hướng dẫn tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân. Các sở, ban, ngành tỉnh không được tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

3. Việc phối hợp phải chủ động, thường xuyên, chặt chẽ, đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, đúng quy định, không làm phát sinh thủ tục hành chính, không gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính. Nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính khách quan, thống nhất, đồng bộ với phương châm: “Công khai - Minh bạch - Trách nhiệm - Đúng luật”. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo, đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm và kết quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức các sở, ban, ngành tỉnh.

4. Các sở, ban, ngành tỉnh thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Phân định rõ trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh và Trung tâm, tránh đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải đảm bảo đầy đủ, chính xác, kịp thời khi Trung tâm có đề nghị phối hợp đối với những nội dung có liên quan; việc cung cấp, quản lý, sử dụng thông tin được thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục quy định.

6. Tăng cường trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong phục vụ Nhân dân, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội và phòng chống tham nhũng.

### **Điều 3. Hình thức phối hợp**

Tùy theo nội dung công việc cần phối hợp, cơ quan chủ trì quyết định áp dụng một trong các hình thức phối hợp sau đây:

1. Cung cấp thông tin bằng văn bản theo yêu cầu của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp. Trong trường hợp cần thiết, Trung tâm và các cơ quan liên quan trao đổi thông tin qua thư điện tử.

2. Tổ chức họp để trao đổi và đi đến thống nhất đối với những vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3. Lồng ghép nội dung vào Báo cáo định kỳ về kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh.

## **Chương II NỘI DUNG PHỐI HỢP**

**Điều 4. Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm**

1. Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Trung tâm là đầu mối tập trung thống nhất thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, thay thế việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành

chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại các sở, ban, ngành tỉnh.

b) Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung và Quyết định số 1909/QĐ-UBND ngày 15/8/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Long.

## 2. Chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính

a) Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận tại Trung tâm chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung.

b) Nhiệm vụ luân chuyển hồ sơ giấy tiếp nhận từ Trung tâm đến sở, ban, ngành tỉnh xử lý hoặc nhận kết quả bằng văn bản giấy từ sở, ban, ngành tỉnh về Trung tâm do đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích đảm nhiệm.

Thời gian luân chuyển hồ sơ và nhận kết quả từ các sở, ban, ngành tỉnh về Trung tâm và ngược lại: 04 lần/ngày làm việc. Lần 1: lúc 08 giờ; lần 2: lúc 10 giờ; lần 3: lúc 14 giờ; lần 4: lúc 16 giờ. Tùy vào tình hình hồ sơ phát nhiều hay ít tại Trung tâm thì số lần đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích thực hiện việc luân chuyển hồ sơ có thể nhiều hoặc ít hơn 04 lần/ngày làm việc.

c) Hồ sơ giấy từ Trung tâm do đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích chuyển đến các sở, ban, ngành tỉnh thực hiện theo quy định hiện hành về công tác quản lý văn thư, lưu trữ. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại sở, ban, ngành tỉnh kiểm tra số lượng hồ sơ và ký biên bản giao nhận hồ sơ.

## 3. Giải quyết hồ sơ

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 19 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.

b) Sau khi nhận đầy đủ hồ sơ điện tử được tiếp nhận tại Trung tâm chuyển đến, các sở, ban, ngành tỉnh ưu tiên thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo thẩm quyền, không chờ hồ sơ giấy, chịu trách nhiệm trước pháp luật và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

c) Quy trình giải quyết thủ tục hành chính được theo dõi, giám sát từng cán bộ, công chức, viên chức ở các bước thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

d) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông

báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi về Trung tâm trả lời cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, 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.

đ) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ gửi về Trung tâm trả lời cho tổ chức, cá nhân. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

e) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi 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 theo mẫu Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại.

#### 4. Trả kết quả

a) Sau khi đã hoàn tất việc giải quyết thủ tục hành chính, các sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm trả kết quả điện tử qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đồng thời bàn giao kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích phụ trách luân chuyển hồ sơ về Trung tâm, để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

b) Cán bộ, công chức, viên chức được phân công tại Trung tâm thực hiện trả kết quả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tuyến (theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân). Trường hợp hồ sơ đã giải quyết xong trước thời hạn thì cán bộ, công chức, viên chức trả kết quả chủ động liên hệ với tổ chức, cá nhân để nhận kết quả sớm. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định.

#### 5. Thu phí, lệ phí

a) Các sở, ban, ngành tỉnh cung cấp đầy đủ, chính xác các khoản phí, lệ phí đối với các thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị để Trung tâm thực hiện niêm yết công khai và cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; Tổ chức thu phí, lệ phí theo quy định hoặc ủy quyền thu hộ phí, lệ phí các thủ tục hành chính

và chịu trách nhiệm quyết toán các khoản thu phí, lệ phí thủ tục hành chính theo quy định.

b) Việc thu phí, lệ phí thực hiện theo Quyết định số 686/QĐ-UBND ngày 29/3/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định thu phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

c) Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng của tháng, số tiền thu phí, lệ phí từ việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm được Ngân hàng nhận ủy thác chuyển vào tài khoản của Kho bạc Nhà nước tỉnh và các cơ quan, đơn vị theo quy định. Trước ngày 05 hàng tháng, Ngân hàng được ủy thác có trách nhiệm cung cấp các giấy tờ có liên quan đến việc thu phí, lệ phí để đối chiếu, thống nhất với từng sở, ban, ngành tỉnh.

6. Giải quyết thủ tục hành chính đối với các sở, ban, ngành tỉnh đang sử dụng phần mềm do Bộ, ngành Trung ương cung cấp

a) Các sở, ban, ngành tỉnh đã và đang sử dụng phần mềm giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương thì vẫn tiếp tục tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên phần mềm do Bộ, ngành cung cấp. Các nội dung khác vẫn phải đảm bảo thực hiện theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm nêu tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều này.

b) Các sở, ban, ngành tỉnh chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan, đơn vị có liên quan nghiên cứu giải pháp kết nối liên thông phần mềm do Bộ, ngành Trung ương cung cấp với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh nhằm đảm bảo tính tập trung thống nhất và thuận tiện cho công tác thông kê báo cáo.

#### **Điều 5. Phối hợp trong quản lý cán bộ, công chức, viên chức được các sở, ban, ngành tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm**

1. Các sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm (bao gồm nhân sự chính thức và nhân sự dự phòng để thay thế khi nhân sự chính có việc đột xuất), gửi cho Trung tâm tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

2. Trong trường hợp nhân sự chính thức vắng mặt, sở, ban, ngành tỉnh phải có trách nhiệm cử nhân sự có tên trong danh sách dự phòng đến làm việc tại Trung tâm, để đảm bảo không làm gián đoạn hoạt động của Trung tâm.

3. Trung tâm trực tiếp theo dõi, đánh giá, nhận xét việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức thuộc các sở, ban, ngành tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm dựa trên 03 cơ sở:

a) Thứ nhất: kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Thứ hai: theo dõi của Trung tâm về phản ánh, khiếu nại và kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

c) Thứ ba: bản tự đánh giá của cán bộ, công chức, viên chức với các nội

dung: thực hiện nội quy, quy chế làm việc của Trung tâm; đạo đức, văn hóa giao tiếp; kết quả thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính; phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

d) Kết quả nhận xét, đánh giá của Trung tâm là cơ sở để các sở, ban, ngành tỉnh xem xét thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức.

4. Trung tâm có quyền đề xuất bằng văn bản với các sở, ban, ngành tỉnh về việc thay thế, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức vi phạm quy chế làm việc, quy trình giải quyết hoặc văn hóa giao tiếp không đáp ứng được yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm.

#### **Điều 6. Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo**

1. Trung tâm có trách nhiệm công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá... để tổ chức, cá nhân có thể dễ dàng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo những vấn đề vướng mắc, bức xúc khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

2. Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc chuyển cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

a) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến hoạt động điều phối của Trung tâm thì Trung tâm trực tiếp có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và báo cáo nội dung xử lý về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghiệp vụ chuyên môn của sở, ban, ngành tỉnh như việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ thì Trung tâm sẽ chuyển cho sở, ban, ngành tỉnh xử lý. Sau khi xử lý, sở, ban, ngành tỉnh có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản đến Trung tâm để theo dõi, tổng hợp, báo cáo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, Trung tâm chịu trách nhiệm tổng hợp, nghiên cứu, đề xuất phương án, tham mưu Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan có liên quan để xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật.

#### **Điều 7. Phối hợp trong xử lý một số vướng mắc phát sinh khi giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì Trung tâm phải trao đổi ngay với các sở, ban, ngành tỉnh (thông qua điện thoại, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, hoặc mời cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trực tiếp cùng phối hợp để xem xét nội dung hồ sơ...) để thống nhất trước khi nhận hồ sơ hoặc hướng dẫn chi tiết khác.

2. Trường hợp các thủ tục hành chính tiếp nhận có tính chất phức tạp, cần có sự phối hợp tham gia của nhiều cơ quan, đơn vị để hoàn thiện hồ sơ hợp lệ,

thì Trung tâm chủ trì đề xuất các cơ quan có liên quan hợp để thống nhất về phương án giải quyết.

3. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả và chịu mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ.

### **Chương III** **TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN**

#### **Điều 8. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công**

##### **1. Niêm yết công khai thủ tục hành chính**

Công khai đầy đủ, kịp thời tại trụ sở Trung tâm và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Các nội dung thủ tục hành chính được công khai thông tin theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính. Việc niêm yết phải đảm bảo chính xác, rõ ràng, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính.

##### **2. Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cho hoạt động của Trung tâm**

a) Trung tâm bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, bố trí khu vực cung cấp thông tin thủ tục hành chính, khu vực đặt các trang thiết bị điện tử hiện đại cho tổ chức, cá nhân sử dụng như: máy lấy số xếp hàng tự động; máy tra cứu thông tin, tình trạng giải quyết hồ sơ cũng như cung cấp các dịch vụ cần thiết khác như: phô tô, in ấn tài liệu....

b) Chỗ ngồi làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được sở, ban, ngành tỉnh cử đến Trung tâm được bố trí khoa học. Đồng thời phải cung cấp trang thiết bị, văn phòng phẩm đầy đủ, kịp thời đảm bảo các điều kiện làm việc cần thiết cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

c) Trung tâm phối hợp với các cơ quan liên quan, nghiên cứu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng thiết bị công nghệ thông tin tại Trung tâm, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức, viên chức thực thi nhiệm vụ cũng như tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

##### **3. Ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm**

a) Phối hợp với cơ quan, đơn vị có có liên quan nhanh chóng xử lý hoặc báo cáo nhanh cho cơ quan, đơn vị khi xảy ra sự cố có liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đảm bảo công việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm không bị gián đoạn.

b) Nâng cấp, phát triển các phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm ngày càng hoàn thiện, tiện ích hơn, mang lại chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc cao hơn.

c) Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh và cơ quan, đơn vị có liên quan

thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

#### 4. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến Trung tâm

Trung tâm bố trí nhân sự làm công tác lễ tân để hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thao tác lấy số tự động, tra cứu thông tin, hướng dẫn vị trí các quầy tiếp nhận hồ sơ, đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến ... để tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

5. Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh trong việc tổ chức nhận hồ sơ, trả kết quả và kiểm soát thủ tục hành chính

a) Tổ chức quản lý việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; thực hiện số hóa hồ sơ, chuyển sở, ban, ngành tỉnh giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

b) Trung tâm chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, các quy định được điều chỉnh, bổ sung về thủ tục hành chính để niêm yết tại Trung tâm và cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

c) Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh để xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm đảm bảo phù hợp, nhanh chóng, chính xác.

d) Thực hiện các chức năng, nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 2542/QĐ-UBND ngày 19/11/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long và Quyết định số 2895/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long về bổ sung chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long.

#### 6. Giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính

a) Trung tâm có trách nhiệm giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính để đảm bảo trả kết quả thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm cho cá nhân, tổ chức đúng thời gian quy định.

b) Kịp thời báo cáo tình hình, đề xuất giải pháp thực hiện để đảm bảo trình tự, tiến độ thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

#### 7. Thực hiện chế độ, chính sách

a) Trung tâm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức hướng dẫn, tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, ... cho cán bộ, công chức, viên chức của các sở, ban, ngành tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

b) Thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực thi nhiệm vụ tại Trung tâm.

## **Điều 9. Trách nhiệm của sở, ban, ngành tỉnh**

### **1. Đối với việc giải quyết thủ tục hành chính**

a) Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

b) Các sở, ban, ngành tỉnh cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm phải đúng tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phải có khả năng xem xét, kiểm tra, phân loại hồ sơ hoặc hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ và thực hiện thủ tục hành chính theo đúng quy định pháp luật theo nguyên tắc hướng dẫn đầy đủ 01 lần đối với mỗi thủ tục. Nghiêm cấm tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định đối với thủ tục hành chính đã được phê duyệt và niêm yết.

c) Theo dõi, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện tiếp nhận, xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính theo đúng quy định của pháp luật và quy trình giải quyết tại Trung tâm đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

d) Các sở, ban, ngành tỉnh thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; kịp thời phát hiện, phản ánh những quy định không phù hợp, khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh và có giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách.

đ) Chỉ đạo các phòng, đơn vị chuyên môn được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

e) Chủ động thực hiện rà soát đơn giản hóa thủ tục hành chính hoặc kiến nghị, đề xuất cấp có thẩm quyền quyết định sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ các thủ tục hành chính không còn phù hợp.

g) Phối hợp xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo phù hợp, thống nhất và hiệu quả.

### **2. Trách nhiệm trong công tác thu phí**

a) Các sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm thông báo, cập nhật mức phí, lệ phí của các thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm bằng văn bản để Trung tâm kịp thời niêm yết và thực hiện thu phí, lệ phí theo quy định.

b) Chịu trách nhiệm tổng kết, đối chiếu thống nhất với ngân hàng các khoản phí, lệ phí phát sinh trong tháng của đơn vị.

3. Bố trí, quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm:

a) Thực hiện cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm để hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của đơn vị và chịu trách nhiệm toàn bộ quá trình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi trách nhiệm của sở, ban, ngành mình từ khi cán bộ, công chức, viên chức đó đến làm việc tại Trung tâm.

b) Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm nhưng qua theo dõi, đánh giá của Trung tâm không hoàn thành nhiệm vụ hoặc nhận được kết quả đánh giá mức độ hài lòng thấp, thì lãnh đạo các sở, ban, ngành tỉnh phải kịp thời cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế để đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ được giao.

c) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Trung tâm trước khi cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định, đồng thời cử cán bộ, công chức, viên chức dự phòng thay thế đảm bảo không làm gián đoạn việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

d) Chủ trì đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm trên cơ sở thông báo đánh giá nhận xét của Giám đốc Trung tâm đối với cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thủ tục hành chính, lễ lối, thái độ làm việc trong thời gian làm việc tại Trung tâm theo đúng Quy chế này, nội quy làm việc và các quy định pháp luật khác có liên quan.

đ) Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm nhận bàn giao tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất, vị trí làm việc tại Trung tâm và có trách nhiệm bảo quản, quản lý sử dụng có hiệu quả trong thời gian thực hiện nhiệm vụ được giao.

### **Điều 10. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ**

#### **1. Tham mưu ứng dụng công nghệ thông tin**

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành tỉnh có liên quan trong tham mưu đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung và các văn bản pháp luật có liên quan.

2. Phối hợp xử lý và báo cáo nhanh cho các cơ quan, đơn vị khi xảy ra sự cố có liên quan Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

## **Chương IV**

### **CÔNG TÁC PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VỚI ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP HUYỆN, CẤP XÃ**

#### **Điều 11. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công**

1. Phối hợp với Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trong việc giải quyết các thủ tục hành chính liên thông của sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân

cấp huyện, cấp xã.

2. Phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp đối với công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

3. Chủ trì, phối hợp tổ chức các hoạt động tuyên truyền, hội thảo về các hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

4. Phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, các quy định được điều chỉnh, bổ sung về thủ tục hành chính để niêm yết tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

5. Giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo khoản 6 Điều 8 của Quy chế này.

### **Điều 12. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã**

1. Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Trung tâm và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trong việc giải quyết thủ tục hành chính liên thông theo quy định.

2. Thường xuyên trao đổi thông tin, kịp thời khắc phục những phát sinh, vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

3. Cử công chức, viên chức tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp đối với công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

4. Phối hợp với Trung tâm tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa các cấp.

5. Có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

6. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; kịp thời phát hiện, phản ánh những quy định không phù hợp, những khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh và có các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

7. Chỉ đạo các phòng, đơn vị chuyên môn được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

8. Phối hợp xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo phù hợp, thống nhất và hiệu quả.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 13. Trách nhiệm thi hành**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này đúng theo quy định.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã; Giám đốc Trung tâm; tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

3. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật dẫn chiếu tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản mới ban hành.

4. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, đề nghị Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã; tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.