

Số: 1015/QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 22 tháng 5 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
**Về việc sửa đổi, bổ sung chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn
của Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

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

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

Căn cứ Quyết định số 28/2021/QĐ-UBND ngày 26/11/2021 của UBND tỉnh Ban hành Quy định về phân cấp, quản lý tổ chức bộ máy, vị trí việc làm, biên chế công chức các tổ chức hành chính, số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Quyết định số 819/QĐ-UBND ngày 29/3/2021 của UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 468/TTr-VPUBND ngày 10/5/2023 và của Sở Nội vụ tại Công văn số 952/SNV-TCBC ngày 08/5/2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Sửa đổi, bổ sung chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam (được quy định tại Điều 2 Quyết định số 819/QĐ-UBND ngày 29/3/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh), cụ thể như sau:

1. Chức năng

Trung tâm là đầu mối tập trung các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và một số cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh thực hiện hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Bộ thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và đưa vào giải quyết tại Trung tâm; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; tham mưu các giải pháp cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa hành chính.

2. Nhiệm vụ

a) Bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị, phương tiện, môi trường làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin và các điều kiện cần thiết khác để các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm thực hiện tốt nhất việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân khi đến Trung tâm liên hệ giải quyết thủ tục hành chính. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc 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.

c) Đôn đốc, kiểm tra, theo dõi kết quả thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các Sở, Ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trên hệ thống Một cửa điện tử, định kỳ hằng tháng báo cáo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, chỉ đạo.

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (*gọi tắt là nhân sự*) được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

đ) Theo dõi, giám sát tình hình tiếp nhận, hướng dẫn và kết quả giải quyết phản ánh, góp ý qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 của các cơ quan, đơn vị, địa phương; báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh. Định kỳ kiểm tra, đánh giá và đề xuất Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh giải pháp nâng cao hoạt động tiếp nhận và xử lý phản ánh, góp ý qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022.

e) Theo dõi, kiểm tra, giám sát doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm; báo cáo định kỳ và đột xuất với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh.

g) Báo cáo, thống kê kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương cho Hội đồng thẩm định đánh giá, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh khi có yêu cầu.

h) Tiếp nhận, xử lý kịp thời theo thẩm quyền 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 nhân sự, 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 thủ tục hành chính; 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; phối hợp với các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công có nhân sự làm việc tại Trung tâm xem xét, xử lý hành vi vi phạm (nếu có) 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 nhân sự được biết.

i) Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế, vị trí việc làm, cơ cấu ngạch công chức, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc của Trung tâm; quản lý, sử dụng, thực hiện chế độ tiền lương và các chế độ, chính sách đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật; đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật và theo sự phân công hoặc ủy quyền của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

k) Tổng kết, sơ kết công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và các nội dung khác có liên quan đối với Bộ phận một cửa các cấp.

l) Tiếp nhận hồ sơ trình trực tiếp của các Sở, Ban, ngành thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

m) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao hoặc theo quy định của pháp luật.

3. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; trực tiếp trao đổi với các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính nhằm tháo gỡ vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cho các tổ chức, cá nhân.

b) Chủ trì theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính 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 hồ sơ và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; theo dõi, đôn đốc tình hình xử lý hồ sơ của các cơ quan, đơn vị, địa phương; kiểm tra, làm rõ nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý đối với các trường hợp giải quyết hồ sơ quá hạn so với quy định.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, ứng xử của nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề nghị với người đứng đầu cơ quan, đơn vị cử người thay thế nhân sự không đúng tiêu chuẩn theo quy định chung và yêu cầu của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh; chủ động đề nghị với người

đứng đầu cơ quan, đơn vị cử nhân sự đến Trung tâm để kịp thời tăng, giảm nhân sự khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp nhân sự được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

d) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá nhân sự do các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, việc chấp hành kỷ luật kỷ cương hành chính, thời gian làm việc, tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan. Đề nghị người đứng đầu cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất, kỷ luật đối với nhân sự cử đến làm việc tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

đ) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về chính quyền điện tử, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, hoạt động của Bộ phận một cửa các cấp.

e) 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.

g) Quản lý tài chính, tài sản, cơ sở vật chất được giao theo quy định của pháp luật và của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

h) Thực hiện các quyền hạn khác được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các nội dung khác tại Quyết định số 819/QĐ-UBND ngày 29/3/2021 của UBND tỉnh không thuộc phạm vi điều chỉnh của Quyết định này vẫn còn hiệu lực thi hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CPVP; Các Phòng, Ban, Trung tâm;
- Lưu: VT, NCKS.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Trí Thanh