

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH TRÀ VINH**

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

Số: **1267**/QĐ-UBND

Trà Vinh, ngày **22** tháng **8** năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các sở, ban, ngành tỉnh có thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH**

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

*Căn cứ Luật sửa đổi, một số điều của Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ 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 việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các sở, ban, ngành tỉnh có thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

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

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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thường trực TU, Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- LĐ VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, TTPVHC. 03

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

**K. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Quỳnh Thiện**



ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH TRÀ VINH

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

## QUY CHẾ

**Phối hợp giải quyết thủ tục hành chính giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các sở, ban, ngành tỉnh có thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố**  
(Kèm theo Quyết định số 1267/QĐ-UBND ngày 22/8/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Trà Vinh)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định về trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Trung tâm) với các sở, ban, ngành tỉnh có thủ tục hành chính (TTHC) tiếp nhận tại Trung tâm và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là các cơ quan, đơn vị có liên quan); Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và của các cơ quan, đơn vị có liên quan được phân công thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC.

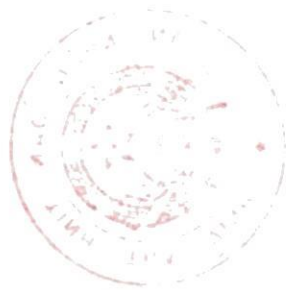
#### Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

- Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao; đảm bảo không trùng lặp, chồng chéo nhiệm vụ giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan.
- Giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức kịp thời, nhanh chóng, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan. Lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo để cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng và hiệu quả phục vụ của Trung tâm và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc giải quyết TTHC cho các cá nhân, tổ chức.

### Chương II NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH VỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ CÓ LIÊN QUAN

#### Điều 3. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh có TTHC tiếp nhận tại Trung tâm

- Rà soát TTHC; công bố, công khai TTHC; xây dựng quy trình giải quyết TTHC:





a) Tham mưu rà soát TTHC, công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác các TTHC; xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC; chủ động kiểm soát, cập nhật kịp thời các TTHC được công bố. Cung cấp quy trình giải quyết TTHC nội bộ gửi Sở Thông tin và Truyền thông, để cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

b) Niêm yết, công khai các TTHC đảm bảo theo quy định. Cung cấp nội dung quy trình thực hiện TTHC, mẫu tờ khai, hồ sơ mẫu cho Trung tâm, để Trung tâm niêm yết, công khai, phục vụ cho cá nhân, tổ chức tham khảo, nghiên cứu.

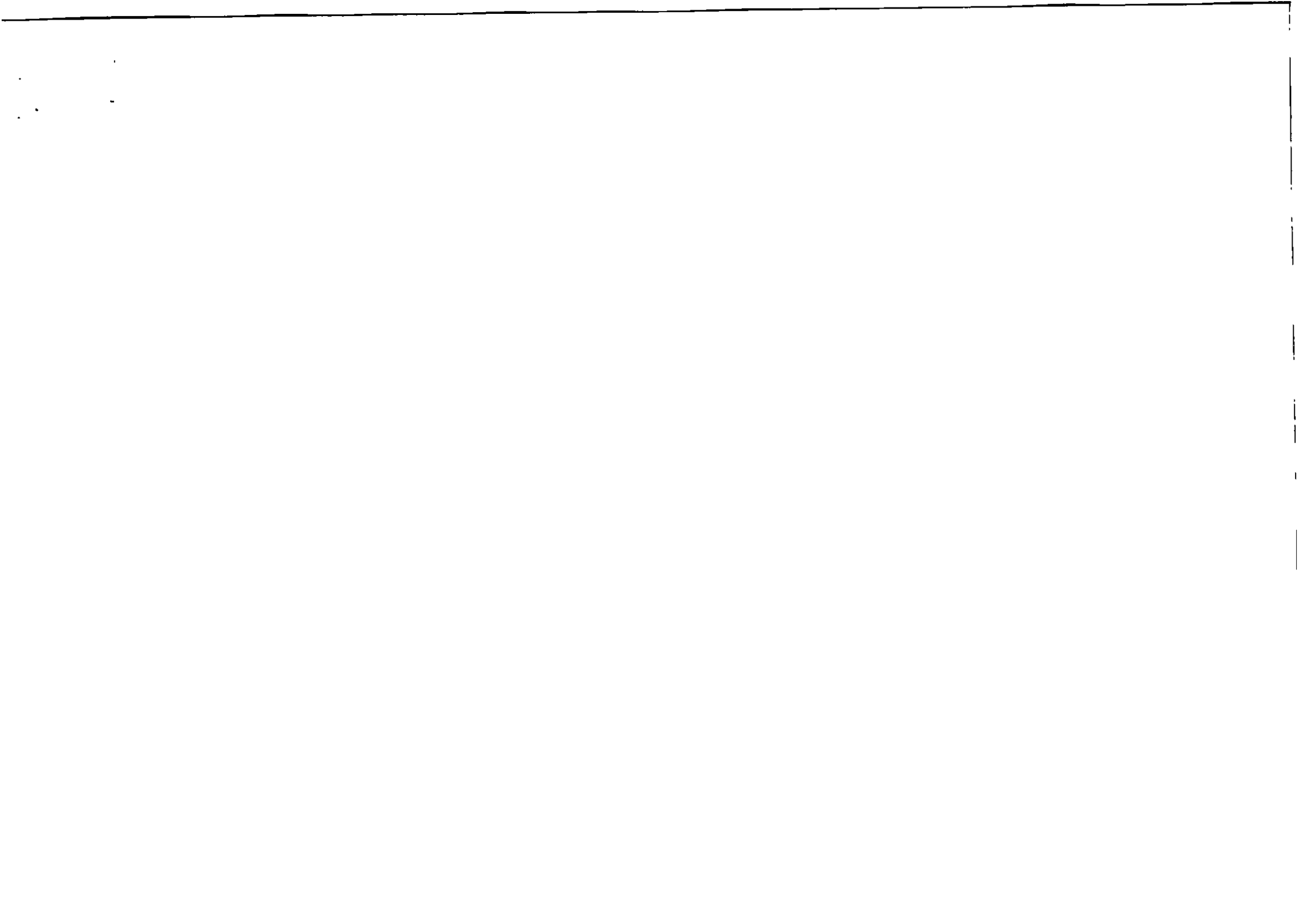
2. Hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; kiểm soát, đối chiếu, quyết toán phí, lệ phí giải quyết TTHC.

a) Chỉ đạo, quán triệt cho công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm hướng dẫn, thông tin, tuyên truyền cho cá nhân, tổ chức cách thức tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích trong quá trình nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC; thực hiện nguyên tắc hướng dẫn một lần đầy đủ, chính xác; không yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định, cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử đã được số hóa, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu số hóa.

b) Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, quét (scan), số hóa, lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Việc tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức thực hiện đúng theo quy định tại 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 TTHC và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ 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 việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

c) Đơn đốc, kiểm tra công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định, phối hợp thẩm định hồ sơ TTHC; chuyên cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC đảm bảo chất lượng, hiệu quả và đúng quy định;

d) Triển khai, thực hiện một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; kiểm soát, đối chiếu, quyết toán phí, lệ phí giải quyết TTHC; theo dõi kết quả công khai danh sách cá nhân, tổ chức giải quyết TTHC quá hạn, kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia, có



biện pháp chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời, nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến việc giải quyết TTHC.

a) Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC, gửi kết quả xử lý cho Trung tâm để theo dõi, tổng hợp báo cáo;

b) Thường xuyên kiểm tra, theo dõi các kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công ([dichvucong.travinh.gov.vn](http://dichvucong.travinh.gov.vn) hoặc [dichvucong.gov.vn](http://dichvucong.gov.vn)) để hỗ trợ, trả lời những phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp của cá nhân, tổ chức.

4. Theo dõi, đôn đốc, thống kê kết quả phối hợp giải quyết TTHC, cho ý kiến đóng góp kịp thời, đảm bảo thời hạn theo quy định; cung cấp các thông tin liên quan đến việc giải quyết TTHC, điều tra xã hội học, đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi có yêu cầu;

5. Thực hiện các chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

#### **Điều 4. Trách nhiệm của Trung tâm**

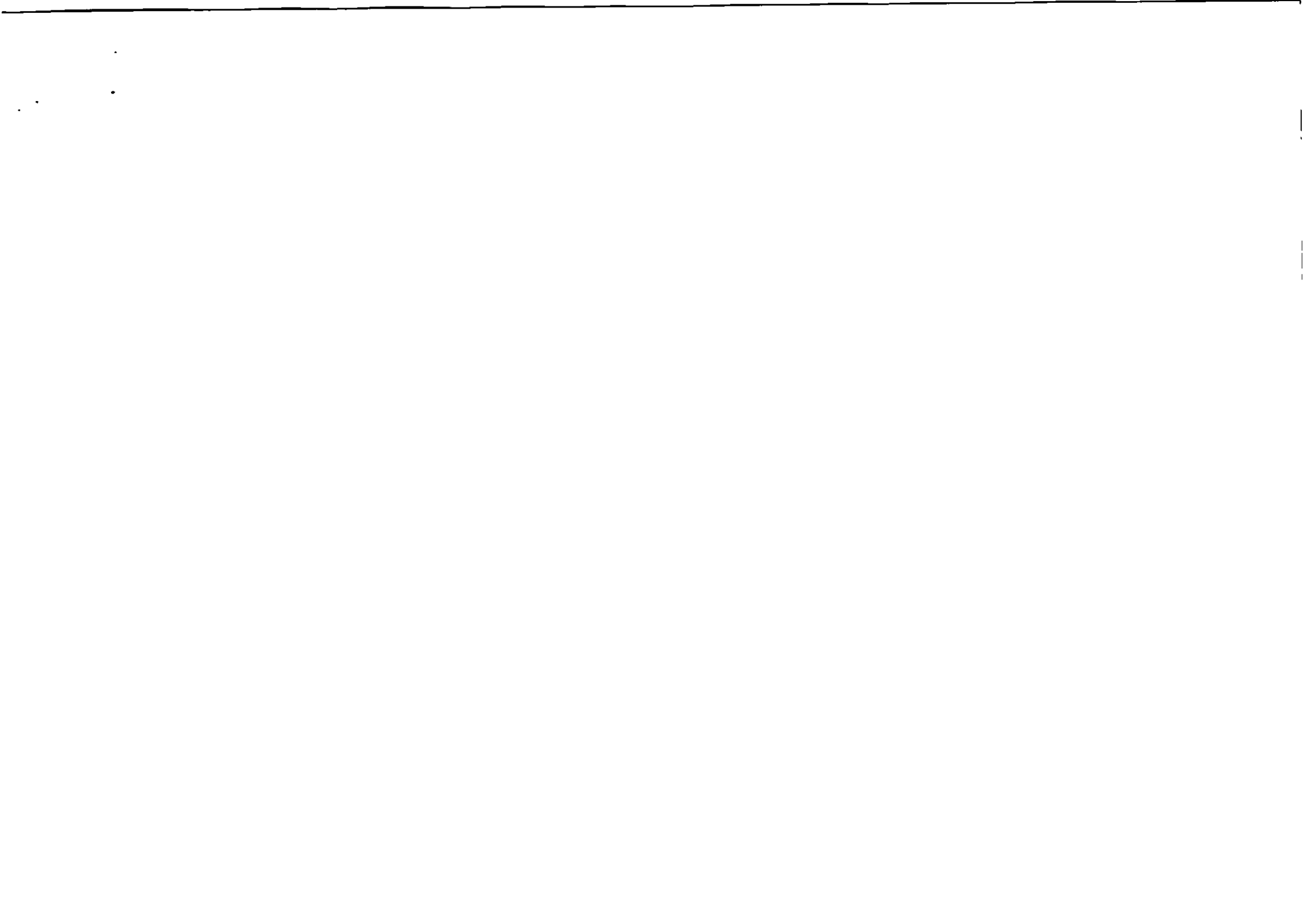
1. Đối với việc xây dựng, cập nhật quy trình giải quyết TTHC; công khai, niêm yết TTHC; hướng dẫn việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; đôn đốc, theo dõi, giám sát việc giải quyết TTHC

a) Phối hợp kiểm tra, giám sát các cơ quan, đơn vị xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC gửi Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;

b) Kiểm tra, giám sát việc niêm yết, công khai các TTHC, đảm bảo việc công khai TTHC chính xác, rõ ràng, đầy đủ các bộ phận tạo thành TTHC để phục vụ cho cá nhân, tổ chức tham khảo, nghiên cứu; đồng thời, kiến nghị, đề xuất gỡ bỏ kịp thời các TTHC không còn hiệu lực;

c) Tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức khi liên hệ giải quyết TTHC, kê khai, chuẩn bị hồ sơ, nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, thanh toán phí, lệ phí (nếu có);

d) Chủ động phối hợp, đề nghị các cơ quan, đơn vị thông tin về tình hình tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức khi cần thiết; đôn đốc các cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức đảm bảo theo quy định; phối hợp xác định lý do, nội dung cần bổ sung hồ sơ, nguyên nhân quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn; kiểm tra, giám sát việc quét (scan) và cập nhật kết quả giải quyết TTHC, Phiếu/văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Phiếu/văn bản yêu cầu bổ





sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu/văn bản từ chối không giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, việc rà soát, cập nhật kịp thời các TTHC cũng như đề xuất các giải pháp, sáng kiến cải tiến, đơn giản hóa TTHC.

e) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Tiếp nhận, tổng hợp các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC, báo cáo đề xuất hoặc kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung, cải tiến quy trình giải quyết TTHC, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC nhanh chóng. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được phản hồi cho cá nhân, tổ chức bằng văn bản hoặc thông qua các hình thức phù hợp khác theo quy định.

2. Theo dõi, giám sát, kiến nghị các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết TTHC, thu phí, lệ phí, trả lời phản ánh kiến nghị.

3. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh trong việc theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

#### **Điều 5. Trách nhiệm của UBND các huyện, thị xã, thành phố**

1. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền; phân công công chức, viên chức hướng dẫn cá nhân, tổ chức cách thức tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích trong quá trình nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC.

2. Chủ trì, phối hợp và chịu trách nhiệm trong việc triển khai thực hiện các nội dung tại khoản 4, khoản 5 Điều 3 Quy chế này.

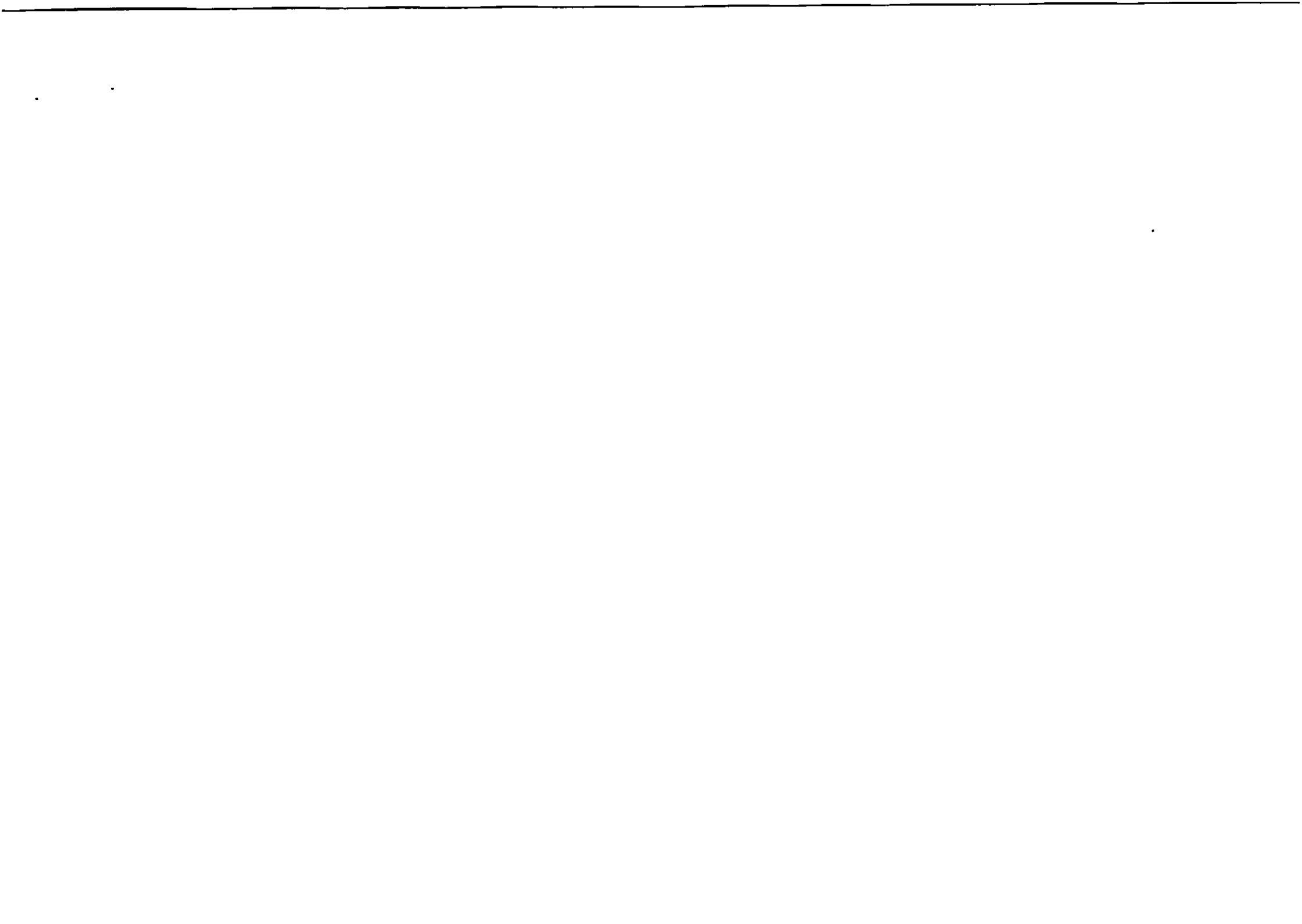
### **Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 6. Tổ chức thực hiện**

1. Trung tâm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thực hiện các nội dung quy định và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh trong việc phối hợp giải quyết TTHC.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện, Trung tâm và các cơ quan, đơn vị có liên quan thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động phối hợp giải quyết TTHC, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh, kiến nghị về



UBND tỉnh (qua Trung tâm) để tổng hợp, xem xét, điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

#### **Điều 7. Thực hiện chế độ thông tin báo cáo**

Định kỳ (hàng tuần, hàng tháng, quý, 6 tháng, năm) hoặc đột xuất, Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ phối hợp giải quyết TTHC, những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất (nếu có) với UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, chỉ đạo./.

