|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK NÔNG**  Số: /QĐ-UBND | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Đắk Nông, ngày tháng năm 2017* |

**DỰ THẢO**

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Đề án tổ chức và hoạt động   
Trung tâm Hành chính công tỉnh Đăk Nông (giai đoạn 2)**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐĂK NÔNG**

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

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 1558/QĐ-UBND ngày 09/9/2016 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Đăk Nông;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số …./TTr-VPUBND ngày 03 tháng 10 năm 2017,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án tổ chức và hoạt động   
Trung tâm Hành chính công tỉnh Đăk Nông (giai đoạn 2).

**Điều 2.** Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương triển khai thực hiện Đề án. Thường xuyên báo cáo UBND tỉnh tiến độ triển khai thực hiện.

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

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các Sở, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã và và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Như Điều 3;  - CT, các PCT UBND tỉnh;  - Cục KSTTHC –VPCP (báo cáo);  - Các PCVP UBND tỉnh;  - Cổng thông tin điện tử tỉnh;  - Công báo Đắk Nông;  - Trung tâm hành chính công;  - Lưu: VT, NC. | | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  **CHỦ TỊCH**  **Nguyễn Bốn** | |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK NÔNG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** | |

**ĐỀ ÁN**

**Tổ chức và hoạt động Trung tâm Hành chính công tỉnh Đăk Nông   
(giai đoạn 2)**

*(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày /10/2017 của UBND tỉnh Đăk Nông)*

**Phần I.**

**SỰ CẦN THIẾT, CƠ SỞ VÀ MỤC TIÊU XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

**I. Sự cần thiết tổ chức Trung tâm Hành chính công**

Việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Đăk Nông (sau đây gọi tắt là Trung tâm) khẳng định quyết tâm của UBND tỉnh, lãnh đạo UBND tỉnh trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn, góp phần phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, bước đầu đã làm thay đổi thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; hoạt động tiếp nhận và trả kết quả được tách khỏi hoạt động chuyên môn, thể hiện tính chuyên nghiệp, góp phần giảm tiêu cực, phiền hà, nhũng nhiễu khi hạn chế việc tiếp xúc trực tiếp giữa bộ phận chuyên môn với người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC); tạo điều kiện thuận lợi, giảm chi phí, thời gian cho người dân, doanh nghiệp và nâng cao mức độ hài lòng; tạo sự chuyển biến tích cực trong mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với người dân, doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư bình đẳng, công khai, minh bạch, hiệu quả; cơ chế giám sát, tự giám sát được tăng cường, các trường hợp chậm trễ, vấn đề khó khăn, vướng mắc trong giải quyết TTHC được báo cáo kịp thời để UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, lãnh đạo các sở, ngành chấn chỉnh, xử lý, tháo gỡ; tạo môi trường, cơ chế cụ thể để người dân, doanh nghiệp tham gia giám sát quá trình giải quyết TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết hồ sơ TTHC phát huy hiệu quả, tạo tiền đề thuận lợi cho triển khai DVC trực tuyến mức độ 3 và 4, hướng tới xây dựng chính quyền điện tử.

Theo hồ sơ PCI Đắk Nông năm 2016 do Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam công bố có nhiều điểm sáng đáng khích lệ, chỉ số chi phí thời gian để thực hiện các quy định của Nhà nước đứng thứ 15/63, tăng 1,32 điểm, 42 bậc so với năm 2015; tỷ lệ khá cao số doanh nghiệp được hỏi đánh giá tích cực về chỉ số này, cụ thể: doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để lấy dấu và chữ ký (79,41%), cán bộ nhà nước giải quyết công việc hiệu quả (70,5%), phí, lệ phí được công khai (95,05%), cán bộ nhà nước thân thiện (68,32%). Chỉ số chi phí không chính thức xếp thứ 30/63, tăng 1,75 điểm, 32 bậc so với năm 2015.

Tuy nhiên, trong số doanh nghiệp được hỏi vẫn còn 25% doanh nghiệp phải dành hơn 10% quỹ thời gian để tìm hiểu và thực hiện các quy định của nhà nước; 77,14% cho rằng hiện tượng nhũng nhiễu khi giải quyết các TTHC cho doanh nghiệp là phổ biến; 71,28% cho biết công việc đạt hiệu quả mong đợi sau khi đã trả chi phí không chính thức. Nghĩa là doanh nghiệp vẫn còn tốn nhiều thời gian để tìm hiểu và thực hiện quy định của nhà nước, hiện tượng nhũng nhiễu còn rất phổ biến, tỷ lệ doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức để công việc của họ đạt được kết quả mong đợi còn rất cao.

Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thời gian qua đã có những kết quả đáng khích lệ; tuy nhiên vẫn còn nhiều hạn chế, bất cập, nhất là cơ chế kiểm tra, theo dõi, giám sát chưa được thực hiện thường xuyên nên những tồn tại, hạn chế chậm được khắc phục, đây là một trong những nguyên nhân dẫn đến việc đánh giá của doanh nghiệp chưa cao như kết quả điều tra PCI nêu trên. Mặt khác, các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, các sở, ngành cấp tỉnh có liên quan trực tiếp đến doanh nghiệp, nhà đầu tư chiếm tỷ lệ rất lớn (776/1.422 TTHC, chiếm 55%). Do vậy, việc nâng cao chất lượng cung cấp các dịch vụ hành chính công đối với số TTHC nêu trên là cần thiết và cấp bách góp phần cải thiện môi trường đầu tư, cải thiện chỉ số PCI.

Từ những lý do trên, cụ thể hóa việc chấp hành và đáp ứng tốt hơn yêu cầu thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, tạo tính độc lập, chuyên nghiệp, khách quan, giảm phiền hà, nhũng nhiễu, góp phần thực hiện các mục tiêu cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, chỉ số PCI, PAPI, PAR Index, nhất là là tăng cường sự kiểm soát, tổ chức tốt các hoạt động tư vấn, hỗ trợ, chăm sóc doanh nghiệp, đa dạng hóa các dịch vụ tiện ích, cung ứng dịch vụ công trực tuyến, không ngừng cải thiện chất lượng các dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh… thì việc tăng cường chất lượng, hiệu quả, quy mô hoạt động của Trung tâm trong giai đoạn tiếp theo là cần thiết và cấp bách.

**II. Cơ sở xây dựng đề án**

**1. Cơ sở pháp lý**

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

- Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;

- Luật Giao dịch điện tử ngày 29/11/2005;

- Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

- Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số; Nghị định số 106/2011/NĐ-CP ngày 23/11/2011 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007; Nghị định số 170/2013/NĐ-CP ngày 13/11/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007 và Nghị định số 106/2011/NĐ-CP ngày 23/11/2011 của Chính phủ;

**-** Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

- Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;

**-** Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số Điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP;

**-** Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh việc thực hiện chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

**-** Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

- Nghị quyết số 07-NQ/TU, ngày 18/11/2016 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh Đăk Nông về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016 – 2020;

- Chương trình số 14-CTr/TU, ngày 04/5/2017 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 07-NQ/TU, ngày 18/11/2016 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh Đăk Nông về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016 – 2020;

- Quyết định 35/2016/QĐ-UBND, ngày 15/11/2016, của UBND tỉnh Đắk Nông, ban hành Quy định sử dụng văn bản và hồ sơ điện tử trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Đăk Nông;

- Quyết định 672a/QĐ-UBND ngày 04/5/2016 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc ban hành Kế hoạch xây dựng chính quyền điện tử tỉnh Đăk Nông;

- Quyết định 601/QĐ-UBND ngày 22/4/2016 của UBND tỉnh Đắk Nông ban hành Quy định về cơ chế hoạt động và tiêu chuẩn công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn tỉnh Đăk Nông;

**-** Quyết định số 1558/QĐ-UBND ngày 09/9/2016 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Đăk Nông.

**2. Cơ sở thực tiễn**

Tính đến hết tháng 5/2017 cả nước đã có 18 tỉnh, thành phố thành lập Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, gồm: Quảng Ninh, Thái Bình, Bà Rịa – Vũng Tàu, Bình Dương, Đà Nẵng, Bắc Giang, Đồng Tháp, Đăk Nông, Cà Mau, Long An, Hà Giang, An Giang, Bình Phước, Quảng Nam, Bắc Ninh, Vĩnh Phúc, Thừa Thiên Huế và Đồng Nai; hầu hết các tỉnh đã tiếp nhận và trả kết quả tại một đầu mối đối với 100% TTHC cấp tỉnh, kể cả các cơ quan, đơn vị ngành dọc.

Bộ Nội vụ đã tổ chức khảo sát, đánh giá và đề xuất với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ thống nhất mô hình Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh tại Báo cáo số 6201/BC-BNV, ngày 28/12/2016 của Bộ Nội vụ về kết quả triển khai thí điểm Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh của các địa phương. Theo đó tên gọi, vị trí, chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Hành chính công tỉnh Đăk Nông trùng khớp với mô hình được Bộ Nội vụ đề xuất.

Với những kết quả đạt được trong hoạt động của Trung tâm Hành chính công giai đoạn 1 có thể khẳng định việc đưa 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh và các sở, ngành thuộc tỉnh tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công đảm bảo tính khả thi, phù hợp với xu thế chung, cũng như mong muốn của người dân và cộng đồng doanh nghiệp.

**III. Mục tiêu của Đề án**

**1. Mục tiêu chung**

Trung tâm Hành chính công là đầu mối độc lập duy nhất tiếp xúc với người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện các TTHC thuộc thẩm quyền UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công gắn liền với việc hiện đại hóa phương thức làm việc, chuyên trách, chuyên nghiệp, đồng bộ việc áp dụng dịch vụ công trực tuyến; lấy người dân, tổ chức, doanh nghiệp làm trung tâm; mọi thông tin, dịch vụ về TTHC được công khai, minh bạch, hồ sơ TTHC được giải quyết nhanh chóng, thuận tiện, không gây phiền hà, nhũng nhiễu; tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; không ngừng nâng mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

**2. Mục tiêu cụ thể**

- Tiếp nhận và trả kết quả tại một đầu mối đối với 100% TTHC thuộc thẩm quyền UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh.

- Theo dõi, báo cáo UBND tỉnh, công khai, minh bạch kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh và của UBND cấp huyện, xã thông qua việc khai báo, kết nối phần mềm chuyên ngành với phần mềm một cửa của tỉnh và triển khai thống nhất phần mềm một cửa 03 cấp (tỉnh, huyện, xã).

- Đến năm 2018, thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đối với 70% TTHC thuộc các lĩnh vực ưu tiên, nhạy cảm, dễ phát sinh tiêu cực, có tác động sâu rộng đến môi trường đầu tư, kinh doanh; phấn đấu triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với 30% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh và các sở, ngành thuộc tỉnh.

- 100% phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, hành vi hành chính trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC được tiếp nhận và trình cấp có thẩm quyền chỉ đạo, giải quyết.

- Duy trì mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung ứng dịch vụ tại Trung tâm đạt trên 95%.

- Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC liên quan đến người dân, doanh nghiệp thông qua ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin và cung cấp các dịch vụ tiện ích trong tiếp nhận, trả kết quả, thu phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính khác.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt trên 98,5%; các hồ sơ trễ hạn được xác định nguyên nhân và đề xuất biện pháp khắc phục.

- Các chỉ đạo của cấp trên về giải quyết, cung cấp dịch vụ hành chính công được tổ chức thực hiện kịp thời theo đúng yêu cầu.

**Phần II.**

**TỔNG QUAN KẾT QUẢ THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH VÀ TÌNH HÌNH TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG**

**I. Tổng quan kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh**

Chấp hành Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương và Quyết định số 601/QĐ-UBND ngày 22/4/2016 của UBND tỉnh Đắk Nông ban hành Quy định về cơ chế hoạt động và tiêu chuẩn công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn tỉnh Đăk Nông, đến nay, 100% các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, xã đã triển khai thực hiện, bố trí công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định; 100% đơn vị hành chính cấp huyện, 28% đơn vị hành chính cấp xã triển khai một cửa điện tử.

Hiện nay toàn tỉnh có 1.422 TTHC cấp tỉnh, chưa bao gồm TTHC các cơ quan ngành dọc*,* 305 TTHC cấp huyện, 171 TTHC cấp xã. Theo Báo cáo tổng kết 01 năm thực hiện Quyết định 09/2015/QĐ-TTg, từ 01/6/2015 đến 31/5/2016, toàn tỉnh tiếp nhận 415.605 hồ sơ, giải quyết trước và đúng hạn là 394.804 hồ sơ, đạt 95%, cụ thể:

- Cấp tỉnh tiếp nhận 61.072 hồ sơ; giải quyết trước và đúng hạn là 59.689 hồ sơ, đạt 97,7%; trễ hạn 102 hồ sơ, chiếm 0,1%; đang giải quyết 1.281 hồ sơ.

- Cấp huyện tiếp nhận 82.010 hồ sơ; giải quyết trước và đúng hạn 70.663 hồ sơ, đạt 86%, trễ hạn 8.881 hồ sơ, chiếm 10,8%, đang giải quyết 2.466 hồ sơ.

- Cấp xã tiếp nhận 272.523 hồ sơ; giải quyết trước và đúng hạn 264.452 hồ sơ, đạt 97%; trễ hạn 7.789 hồ sơ, chiếm 2,8%; đang giải quyết 282 hồ sơ.

- Tại các cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (Cục Thuế, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc): tiếp nhận 50.432 hồ sơ; giải quyết trước và đúng hẹn 49.657 hồ sơ, đạt 98,5%; trễ hẹn 775 hồ sơ, chiếm 1,5%.

Trong thời gian qua, thông tin về TTHC được niêm yết, công bố, công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và các trang thông tin điện tử sở, ngành, địa phương, thuận lợi cho việc truy cập; quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy trình, biểu mẫu quy định tại Quyết định 09/2015/QĐ-TTg đã tạo thuận tiện, nhanh chóng, hiệu quả hơn, số lượng hồ sơ liên hệ giải quyết công việc tăng lên đáng kể so với các năm trước. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được các cơ quan, đơn vị quan tâm bố trí đủ về số lượng, có thái độ nghiêm túc, đúng mực, tôn trọng công dân, ý thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức một cửa được cải thiện.

Tuy nhiên, số lượng hồ sơ trễ hạn vẫn còn nhiều, tổng số hồ sơ trễ hạn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp trên địa bàn tỉnh từ ngày 01/6/2015 đến 31/5/2016 là 16.772 hồ sơ. Nhận thức của một bộ phận cán bộ, công chức và nhân dân còn hạn chế, vẫn giữ thói quen, cách làm cũ. Cán bộ, công chức chưa làm hết nhiệm vụ được giao, trong khi cơ chế theo dõi, giám sát chưa thực hiện thường xuyên, chưa hiệu quả, chủ yếu phụ thuộc vào báo cáo của các cơ quan, đơn vị, ngành, địa phương. Dẫn đến vẫn còn những biểu hiện tiêu cực trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, công dân, báo cáo còn thiếu khách quan. Một số nơi chất lượng giải quyết công việc theo cơ chế một cửa chưa cao; việc trả kết quả cho tổ chức, công dân còn chậm hơn so với thời gian quy định; một số nơi còn có hiện tượng chưa tuân thủ chặt chẽ quy trình giải quyết công việc theo cơ chế một cửa.

**II. Tình hình tổ chức, hoạt động của Trung tâm Hành chính công (giai đoạn 1)**

Trung tâm Hành chính công tỉnh Đăk Nông được thành lập theo Quyết định số 1558/QĐ-UBND ngày 09/9/2016 của UBND tỉnh, chính thức đi vào hoạt động từ ngày 19/9/2016; Quy chế hoạt động của Trung tâm được ban hành kèm theo Quyết định số 1559/QĐ-UBND, ngày 09/9/2016 quy định cụ thể nguyên tắc, chế độ làm việc, trách nhiệm của Trung tâm và các cơ quan liên quan trong việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC.

**1. Tên gọi:**

Trung tâm Hành chính công tỉnh Đăk Nông.

**2. Vị trí:**

Trung tâm là tổ chức hành chính trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Chánh Văn phòng UBND tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu; được mở tài khoản riêng theo quy định của pháp luật.

**3. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn:**

- Làm đầu mối tiếp nhận và trả kết quả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các sở, ngành, đơn vị có liên quan.

- Hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện TTHC tại Trung tâm; đôn đốc các sở, ngành giải quyết TTHC theo thời gian quy định và kịp thời báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh kết quả giải quyết TTHC.

- Đề xuất đổi mới, cải tiến quy trình giải quyết TTHC.

- Tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của tổ chức và người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

**4. Cơ cấu tổ chức, biên chế:**

Hiện nay, Trung tâm có Giám đốc do Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm, 01 Phó Giám đốc và 02 phòng chuyên môn, nghiệp vụ, gồm: Phòng Tiếp nhận và Trả kết quả; Phòng Hành chính - Tổng hợp. Biên chế do Văn phòng UBND tỉnh phân bổ là 04 biên chế trong tổng biên chế năm 2017 của Văn phòng do UBND tỉnh giao. Tổng số người làm việc tại Trung tâm hiện nay là 09 người, gồm 01 lãnh đạo kiêm nhiệm, 04 công chức chuyên trách và 04 công chức được biệt phái từ các sở.

**\* Nhận xét:** Nhìn chung tên gọi, vị trí, chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm trùng khớp với mô hình được Bộ Nội vụ đề xuất với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ thống nhất triển khai tại Báo cáo số 6201/BC-BNV, ngày 28/12/2016 của Bộ Nội vụ về kết quả triển khai thí điểm Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh của các địa phương. Đây là mô hình đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đánh giá có kết quả tích cực trong công cuộc cải cách hành chính, cần được xem xét tổ chức đại trà.

**III. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua Trung tâm Hành chính công giai đoạn 1**

Đến nay, tổng số TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm là 451/1.422 TTHC cấp tỉnh (chiếm 31,7%, chưa bao gồm TTHC các cơ quan ngành dọc), cụ thể: Sở Công thương 125/125 thủ tục (100%), Sở Tài nguyên và Môi trường 102/102 thủ tục (100%); Sở Kế hoạch và Đầu tư 195/195 thủ tục (100%); Sở Xây dựng 29/29 thủ tục (100%).

Quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, trả kết quả được thực hiện, theo dõi, công khai trên Trang một cửa điện tử của tỉnh (<http://motcua.daknong.gov.vn/>); người dân, doanh nghiệp có thể tra cứu quy định TTHC, tình hình giải quyết hồ sơ một cách đơn giản, thuận tiện.

Từ ngày chính thức hoạt động (19/9/2016) đến 30/9/2017, Trung tâm tiếp nhận 5.463 hồ sơ, trả kết quả 5.050 hồ sơ, chiếm 92,44%, trong đó: trước hẹn 30,92%, đúng hẹn 59,71%, trễ hẹn 1,81%; 413 hồ sơ đang trong hạn giải quyết, chiếm 7,56% ***(Chi tiết tại Phụ lục 01).***

Đối tượng yêu cầu giải quyết TTHC cấp tỉnh chủ yếu là doanh nghiệp chiếm 78%; tiếp đến cá nhân, hộ gia đình chiếm 12% và cơ quan nhà nước chiếm 10%.

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng tính đến ngày 20/9/2017, nhận được 230 phiếu, trong đó: có 81% rất hài lòng, 18% hài lòng, có 02 phiếu (chiếm 1%) không hài lòng.

**\* Đánh giá chung:**

Quá trình đưa Trung tâm vào hoạt động giai đoạn 1, luôn nhận được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Thường trực Tỉnh ủy, UBND tỉnh; các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Công thương, Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường đã có sự quan tâm thống nhất, đồng thuận, phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh và Trung tâm, mang lại thành công bước đầu. Cơ sở vật chất cơ bản đáp ứng nhu cầu phục vụ; hoạt động tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện đúng quy trình; công tác vận chuyển, tiếp nhận hồ sơ thường xuyên, liên tục, đúng thời gian quy định. Năng lực tiếp nhận hồ sơ của công chức làm việc tại Phòng Tiếp nhận và Trả kết quả cơ bản đáp ứng được yêu cầu công việc, giải quyết nhanh, thân thiện, nhiệt tình.

Cơ chế giám sát giải quyết TTHC được tăng cường, Trung tâm thường xuyên đôn đốc, báo cáo kịp thời UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, lãnh đạo các sở, ngành để chỉ đạo đối với hồ sơ chậm trễ, góp phần nâng cao trách nhiệm người đứng đầu, chuyển biến nhận thức, nâng cao năng lực, trách nhiệm của công chức chuyên môn, nhất là tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân, giảm phiền hà, nhũng nhiễu. Những bất cập, chồng chéo trong giải quyết TTHC được phát hiện, tổng hợp, kịp thời báo cáo, đề xuất điều chỉnh, tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho tổ chức, công dân.

Công nghệ thông tin được ứng dụng hiệu quả trong hoạt động giải quyết TTHC, tạo nền tảng cho triển khai dịch vụ công (DVC) trực tuyến mức độ 3 và 4.

Trung tâm vào hoạt động làm tăng tính chuyên môn hóa, tách nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC khỏi hoạt động chuyên môn, giảm sự tiếp xúc trực tiếp giữa bộ phận chuyên môn với người dân, doanh nghiệp; tạo lập môi trường làm việc công khai, minh bạch, thuận tiện, văn minh, hiện đại, thân thiện; tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân chỉ đến một nơi để nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC và có thể giám sát quá trình giải quyết hồ sơ qua trang thông tin điện tử của Trung tâm. Tổ chức, công dân còn được cung cấp một số dịch vụ tiện ích trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC, góp phần giảm số lần đi lại, giảm thời gian và chi phí thực hiện TTHC.

*Tuy nhiên, còn một số tồn tại, hạn chế đó là:*

Hiện nay, việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC cấp tỉnh chưa tập trung, Trung tâm mới chỉ thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đối với một số lĩnh vực: Kế hoạch – Đầu tư, Công thương, Xây dựng, Tài nguyên – Môi trường; còn nhiều TTHC được thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại các sở, ngành nên người dân, doanh nghiệp còn lúng túng khi liên hệ giải quyết hồ sơ TTHC. Từ đó, công tác tổng hợp, theo dõi kết quả giải quyết hồ sơ TTHC chưa đầy đủ, chưa toàn diện, nhất là đối với các cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện, xã.

Do tính chất công việc của các sở, ngành nên công chức tiếp nhận và trả kết quả được các sở, ngành thường xuyên thay đổi, thiếu ổn định; mặt khác số công chức này thuộc biên chế, chịu sự quản lý của các sở, ngành nên gây khó khăn trong hoạt động điều hành của Trung tâm; công tác kiểm soát quá trình giải quyết TTHC chưa thực sự độc lập nên đôi khi còn thiếu khách quan.

Tần suất hồ sơ giao dịch, cường độ làm việc của công chức làm việc tại Phòng Tiếp nhận và trả kết quả đối với từng lĩnh vực, từng sở, ngành có sự chênh lệch tương đối lớn, nếu bố trí riêng công chức tiếp nhận từng sở, ngành sẽ lãng phí nhân lực và thiếu công bằng về cường độ làm việc.

Tiến độ triển khai DVC trực tuyến mức độ 3 và 4 chưa đảm bảo tiến độ theo chỉ đạo của Chính phủ, Văn phòng Chính phủ, nguyên nhân chính là do kinh phí đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm phát sinh lớn nếu đầu tư riêng lẻ cho từng sở, ngành.

Còn nhiều TTHC chưa thực sự rõ ràng, nhất là các căn cứ xác định điều kiện thực hiện TTHC chưa cụ thể, khó hiểu, còn nhiều TTHC gộp chung nhiều việc khác nhau, chưa đúng tinh thần *“Thủ tục hành chính là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết* ***một công việc cụ thể*** *liên quan đến cá nhân, tổ chức”* được quy định tại Nghị định 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; dẫn đến việc hướng dẫn thực hiện, cũng như cấu hình trên phần mềm còn gặp khó khăn, nhất là đối với các TTHC liên thông, cụ thể như: lĩnh vực đất đai, xây dựng có TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác nhau, đối tượng thực hiện khác nhau, mỗi trường hợp, mỗi đối tượng có thành phần hồ sơ khác nhau, thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị khác nhau… nhưng được quy định chung trong 01 TTHC.

Nhiều dịch vụ hành chính công đối với doanh nghiệp, tổ chức, công dân, nhất là đối với doanh nghiệp chưa được qui định thành TTHC, còn giải quyết dưới dạng “Giao dịch hành chính” thông thường nên việc ban hành quy chuẩn, quy trình, thời gian cho việc giải quyết còn bất cập.

**Phần III.**

**PHƯƠNG ÁN TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG   
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG (Giai đoạn 2)**

**I. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và hoạt động của Trung tâm**

**1. Ví trí, chức năng**

Kế thừa chức năng được quy định tại Quyết định số 1558/QĐ-UBND ngày 09/9/2016 của UBND tỉnh và bổ sung chức năng tham mưu UBND, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh, cụ thể:

Trung tâm là tổ chức trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, làm đầu mối tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh; tham mưu, giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh kiểm tra, theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; đề xuất cải cách, đơn giản hóa TTHC; tổ chức thực hiện DVC trực tuyến, các giải pháp ứng dụng CNTT, phần mềm trong giải quyết TTHC và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về chất lượng phục vụ của Trung tâm.

Trung tâm có tư cách pháp nhân, con dấu và tài khoản riêng.

**2. Nhiệm vụ, quyền hạn**

Trung tâm kế thừa nhiệm vụ, quyền hạn được quy định cụ thể tại Quyết định số 1558/QĐ-UBND ngày 09/9/2016 của UBND tỉnh Đắk Nông. Ngoài những nhiệm vụ chung của đơn vị tham mưu trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn cụ thể như sau:

(1) Chủ trì, phối hợp với Cổng thông tin điện tử, các sở, ngành, các cơ quan, đơn vị địa phương liên quan thực hiện công khai, minh bạch các quy định về TTHC; phí, lệ phí; thời gian; trách nhiệm; quy trình; tiến độ; kết quả giải quyết hồ sơ TTHC.

(2) Hướng dẫn, tư vấn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp có yêu cầu giải quyết TTHC bằng nhiều hình hình thức, biện pháp bảo đảm tạo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp, như: trực tiếp tại Trung tâm, hỗ trợ qua tổng đài điện thoại, trực tuyến qua trang thông tin điện tử, hệ thống thư điện tử công vụ.

(3) Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh.

(4) Tổ chức thu phí, lệ phí được ủy quyền.

(5) Giúp Chánh Văn phòng kiểm tra, theo dõi, đôn đốc công tác giải quyết hồ sơ TTHC của các sở, ban, ngành, cơ quan ngành dọc, UBND cấp huyện, cấp xã; báo cáo, tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, xử lý kịp thời.

(6) Chủ trì, phối hợp với Phòng Nội chính, Cổng thông tin điện tử (đơn vị tham mưu, phụ trách công nghệ thông tin, thuộc Văn phòng UBND tỉnh) tham mưu triển khai DVC trực tuyến trên phạm vi toàn tỉnh: ban hành danh mục, công bố và triển khai thực hiện các dịch vụ đã được công bố.

(7) Phối hợp với Phòng Nội chính (hoặc đơn vị tham mưu công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, thuộc Văn phòng UBND tỉnh) rà soát, tổng hợp, đề xuất cải cách TTHC, đơn giản hóa TTHC.

(8) Phối hợp với Phòng Nội chính, các phòng chuyên môn liên quan thuộc Văn phòng UBND tỉnh thẩm định các văn bản, quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông trên các lĩnh vực trước khi trình UBND tỉnh ban hành; phối hợp thẩm định, triển khai thực hiện các công việc khác liên quan đến công tác cải cách hành chính, triển khai Chính quyền điện tử trên địa bàn tỉnh.

(9) Nghiên cứu, tham mưu, đề xuất cải tiến, cung cấp các dịch vụ các tiện ích cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình yêu cầu giải quyết TTHC, như: chuyển hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ chuyển phát; nộp phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính qua ngân hàng, bưu điện và các dịch vụ khác phù hợp với nhu cầu thực tế, theo quy định pháp luật.

(10) Phối hợp với Phòng Nội chính, Cổng thông tin điện tử, các sở, ban, ngành, địa phương và các cơ quan thông tin đại chúng thực hiện công tác tuyên truyền về cải cách hành chính, về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và triển khai dịch vụ công trực tuyến.

(11) Tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về chất lượng phục vụ của Trung tâm; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức khảo sát, đánh giá chất lượng giải quyết các TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

(12) Phối hợp với Ban tiếp công dân, Phòng Nội chính (hoặc đơn vị tham mưu công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC) tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định TTHC.

(13) Thực hiện chế độ tiền lương, chính sách, chế độ đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật, nhận xét, đánh giá, đào tạo và bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ đối với công chức thuộc phạm vi quản lý theo quy định của pháp luật, theo phân công của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

(14)  Quản lý và chịu trách nhiệm về tài chính, tài sản, tổ chức thực hiện dự toán ngân sách được giao theo quy định của pháp luật, theo thẩm quyền và phân cấp của Chánh văn phòng UBND tỉnh.

(15) Quản lý, vận hành, đề xuất các biện pháp bảo mật, nâng cấp phần mềm một cửa điện tử của tỉnh và các phần mềm ứng dụng khác tại Trung tâm.

(16) Thực hiện các nhiệm vụ khác do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh giao và theo quy định pháp luật.

**3. Một số hoạt động chính** **theo chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm**

- Hoạt động công khai, minh bạch: quy định về TTHC, phí, lệ phí, thời gian, trách nhiệm, quy trình, tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC được công khai tại Trung tâm bằng bảng niêm yết, kios điện tử, trên cổng thông tin điện tử của tỉnh, trang một cửa điện tử của tỉnh, các trang thông tin điện tử của sở, ngành và phương tiện thông tin, truyền thông khác.

- Hoạt động tiếp nhận và trả kết quả:

*Phạm vi tiếp nhận:* tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm đối với 100% TTHC thuộc thẩm quyền UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh (khoảng 1.422 TTHC). Riêng TTHC của ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh và TTHC thuộc thẩm quyền UBND cấp huyện, xã đề nghị khai báo, kết nối thông tin giải quyết TTHC của ngành, địa phương với phần mềm một cửa của tỉnh để công khai, theo dõi, giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh có thông tin đầy đủ, kịp thời về tình hình giải quyết TTHC trên địa bàn toàn tỉnh.

Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo đúng tinh thần Quyết định 09/2015/QĐ-TTg. Hồ sơ hợp lệ là hồ sơ có đủ thành phần theo quy định tại bộ TTHC đã được công bố hoặc có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật.

Để đảm bảo tính độc lập, tách hoạt động tiếp nhận và trả kết quả ra khỏi nghiệp vụ chuyên môn, hoạt động tiếp nhận, hướng dẫn TTHC bảo đảm nguyên tắc: Trung tâm thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn một lần, tiếp nhận khi hồ sơ hợp lệ; cơ quan chuyên môn kiểm tra, xử lý và hướng dẫn bổ sung, điều chỉnh một lần về chuyên môn trong quá trình giải quyết hồ sơ.

Hồ sơ hợp lệ được tiếp nhận thông qua 03 cách thức: trực tiếp, qua dịch vụ chuyển phát và trực tuyến thông qua việc tăng cường triển khai DVC trực tuyến mức độ 3, 4.

*Chuyển hồ sơ:* Hồ sơ được chu chuyển, theo dõi bằng phần mềm một cửa điện tử. Đối với các hồ sơ tiếp nhận trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, Trung tâm thực hiện điện tử hóa (scan, chụp, ký số) nhập vào phần mềm và chuyển các cơ quan, đơn vị giải quyết bằng hồ sơ điện tử; hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan, đơn vị để lưu trữ theo định kỳ. Đối với hồ sơ không thể điện tử hóa qua phương thức scan, chụp, Trung tâm thực hiện chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan, đơn vị thụ lý giải quyết theo quy định.

*Thông báo tình trạng giải quyết hồ sơ:* Kết quả giải quyết hồ sơ được thông báo cho người dân, doanh nghiệp bằng tin nhắn (qua ứng dụng Zalo như tỉnh Đồng Nai hoặc 01 tổng đài tin nhắn hoặc điện thoại thông báo trực tiếp).

Việc trả kết quả: cho phép người dân, doanh nghiệp lựa chọn hình thức nhận kết quả trực tiếp tại Trung tâm hoặc thông qua đường bưu điện.

- Giải pháp, lộ trình triển khai DVC trực tuyến:

+ Giải pháp DVC trực tuyến:

Tham mưu UBND tỉnh công bố DVC trực tuyến mức độ 3, 4 đối với các TTHC theo đúng chỉ đạo, đúng lộ trình; tham mưu cụ thể hóa thể chế bảo đảm ràng buộc trách nhiệm, tính pháp lý và thống nhất trong việc nộp, nhận và xử lý hồ sơ điện tử theo đúng Quyết định 35/2016/QĐ-UBND, ngày 15/11/2016, của UBND tỉnh Đắk Nông, ban hành Quy định sử dụng văn bản và hồ sơ điện tử trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Đăk Nông.

Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua tổng đài của Trung tâm, hướng dẫn doanh nghiệp sử dụng chữ ký số, chứng thư số để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến (Theo số liệu do Viettel và VNPT Đăk Nông cung cấp, hiện nay trên địa bàn tỉnh có khoảng 3.000/4.700 doanh nghiệp đã được cung cấp dịch vụ chữ ký số, chứng thư số; theo số liệu Cục Thuế tỉnh cung cấp 100% doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh đã thực hiện kê khai thuế điện tử bằng dịch vụ chữ ký số, chứng thư số, đây là điều kiện thuận lợi để triển khai và bảo đảm hiệu quả của DVC trực tuyến).

+ Lộ trình: Ưu tiên triển khai các TTHC liên quan đến doanh nghiệp (khoảng 776 TTHC), chuẩn bị các dịch vụ phụ trợ để triển khai DVC mức độ 4.

Năm 2017 ưu tiên hoàn thành DVC mức độ 3 đối với 44 nhóm dịch vụ (khoảng 350 TTHC) theo chỉ đạo của Văn phòng Chính phủ tại Công văn 2779/VPCP-KGVX ngày 22/4/2016 và 313 TTHC cấp tỉnh tại danh mục TTHC triển khai DVC trực truyến mức độ 3 và 4 tại địa phương năm 2017 ban hành kèm theo Quyết định số 846/QĐ-TTg ngày 09/6/2017 của Thủ tướng Chính phủ; năm 2018 và các năm tiếp theo triển khai DVC mức độ 3 đối với các TTHC còn lại và công bố DVC mức độ 4 đối với các TTHC đủ điều kiện theo đúng mục tiêu, lộ trình xây dựng Chính quyền điện tử của tỉnh và chỉ đạo của Trung ương.

- Hoạt động thu phí, lệ phí, thực hiện nghĩa vụ tài chính: triển khai thu phí, lệ phí và thực hiện nghĩa vụ tài chính trực tuyến qua dịch vụ tiện ích của ngân hàng; triển khai hóa đơn điện tử và tự in hóa đơn theo quy định.

- Hoạt động hướng dẫn, tư vấn, hỗ trợ: Ngoài việc hỗ trợ, hướng dẫn TTHC trực tiếp tại Phòng Tiếp nhận và Trả kết quả, Trung tâm thiết lập tổng đài tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ qua điện thoại, trực tuyến trên trang thông tin điện tử và qua địa chỉ thư điện tử của Trung tâm. Thông qua tổng đài, Trung tâm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, hành vi hành chính trong quá trình giải quyết TTHC, nhất là những trường hợp gây phiền hà, nhũng nhiễu trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC. Hoạt động này góp phần phát hiện những vấn đề tồn tại, bất cập trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC, kiểm soát việc các cơ quan hành chính nhà nước liên hệ, tiếp xúc trực tiếp với người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC; qua đó, đề xuất, tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chấn chỉnh, xử lý kịp thời những tổ chức, cá nhân vi phạm nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; đồng thời góp phần tạo thuận lợi hơn trong việc tiếp cận các quy định TTHC và là hoạt động cụ thể hóa sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, doanh nghiệp. Hoạt động này phù hợp với đề xuất của Sở Kế hoạch và Đầu tư (báo cáo số 66/BC-SKH, ngày 21/3/2017 và trên cơ sở tham khảo kinh nghiệm tốt của Bình Dương, Quảng Ninh).

- Hoạt động theo dõi, giám sát, đôn đốc: Thường xuyên theo dõi, đôn đốc các sở, ngành trong quá trình giải quyết bảo đảm thời gian, tiến độ, hạn trả kết quả; định kỳ (tuần, tháng, quý, năm…) hoặc đột xuất tổng hợp, báo cáo, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, chấn chỉnh công tác giải quyết hồ sơ TTHC của các sở ngành cấp tỉnh, các đơn vị ngành dọc và UBND cấp huyện, xã.

- Hoạt động khảo sát mức độ hài lòng: xây dựng phương án, tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Trung tâm hành chính công và của các cơ quan hành chính nhà nước (khảo sát trực tiếp, khảo sát trực tuyến, khảo sát qua đường bưu điện, khảo sát trên trang thông tin điện tử và qua tổng đài của Trung tâm).

- Hoạt động khác: Nghiên cứu, tham mưu, đề xuất triển khai các tiện ích cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC, như: chuyển hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ chuyển phát, nộp phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính qua ngân hàng, bưu điện; tổng hợp, đề xuất cải cách TTHC, đơn giản hóa TTHC… ***(Xem Phụ lục 02).***

**II. Cơ cấu tổ chức, vị trí việc làm, biên chế và hoạt động của Trung tâm Hành chính công**

**1. Cơ cấu tổ chức**

Cơ cấu tổ chức của Trung tâm kế thừaQuyết định số 1558/QĐ-UBND ngày 09/9/2016 của UBND tỉnh Đắk Nông, bổ sung 01 phòng chuyên môn, cụ thể:

Trung tâm có Giám đốc do lãnh đạo Văn phòng kiêm nhiệm, không quá 02 Phó giám đốc (trong đó có ít nhất 01 Phó Giám đốc chuyên trách), được tổ chức thành 04 phòng chuyên môn gồm: Phòng Hành chính – Tổng hợp, Phòng Tiếp nhận và trả kết quả, Phòng Giám sát và Hỗ trợvà Phòng Công nghệ và Truyền thông ***(Chi tiết tại Phụ lục 03).***

**2. Vị trí việc làm, số lượng người làm việc**

***(Chi tiết tại Phục lục 04)***

Từ chức năng, nhiệm vụ, quy mô và số liệu về khối lượng hồ sơ TTHC phát sinh, Trung tâm được thiết kế thành 03 nhóm với 14 vị trí việc làm và số lượng người làm việc theo thiết kế là 26 người, cụ thể là:

**- Nhóm quản lý, điều hành:** 04vị trí việc làm, cần 05 người làm việc. Ưu tiên bố trí các vị trí theo thứ tự: Phó Giám đốc (chuyên trách), Trưởng phòng và Phó Trưởng phòng.

**- Nhóm chuyên môn, nghiệp vụ:** 06 vị trí việc làm, cần 17 người làm việc.Ưu tiên bố trí người làm việc cho các vị trí theo thứ tự 12 Tiếp nhận và Trả kết quả, 01 Giải đáp - Hỗ trợ thực hiện TTHC, 01 Quản trị - Tổng hợp và 01 công chức Giám sát – Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, 01 Công nghệ thông tin, 01 Truyền thông - Phát triển dịch vụ.

Riêng vị trí tiếp nhận và trả kết quả cần 12 công chức/19 sở, ngành, vì không nhất thiết bố trí mỗi sở, ngành 01 người; tùy khối lượng hồ sơ phát sinh, Trung tâm bố trí số lượng quầy, công chức tiếp nhận phù hợp theo hướng đa ngành, đa lĩnh vực bảo đảm tính chuyên nghiệp và tiết kiệm biên chế; đồng thời bảo đảm việc sẵn sàng luân phiên, thay thế tiếp nhận hồ sơ khi có các trường hợp nghỉ phép, ốm đau hoặc trường hợp đặc biệt khác khi công chức được nghỉ theo quy định pháp luật; mặt khác sẽ chuyển dần từ việc tiếp nhận hồ sơ giấy qua tiếp nhận hồ sơ điện tử, tăng cường thời gian cho nhiệm vụ hỗ trợ, hướng dẫn nộp hồ sơ điện tử.

Qua số liệu báo cáo của Sở Nội vụ và Sở Tư pháp (từ năm 2013 đến năm 2016), tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, các sở, ngành cấp tỉnh tăng bình quân 27% qua mỗi năm (từ 29.636 hồ sơ năm 2013 lên 61.072 hồ sơ năm 2016); dự báo tổng số hồ sơ sẽ tiếp nhận năm 2017 là 77.500 hồ sơ. Với thực tế tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm, mỗi hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả cần trung bình 15 – 20 phút (trung bình 17,5 phút). Với thời gian làm việc trung bình của mỗi công chức trong 01 năm (đã trừ ngày nghỉ phép, nghỉ lễ theo quy định) là 1.880 giờ = 112.800 phút thì số lượng người cần để tiếp nhận hồ sơ là: 77.500 hồ sơ x 17,5 phút/112.800 phút **=**  12 người.

**- Nhóm hỗ trợ, phục vụ:** 04 vị trí việc làm, cần 04 người làm việc. Thứ tự ưu tiên: 01 Kế toán, 01 Văn thư – Thủ quỹ kiêm thu phí, lệ phí. Riêng tạp vụ, bảo vệ là hợp đồng theo Nghị định 68/CP, cần bổ sung khi có trụ sở riêng).

**3. Về biên chế và hợp đồng lao động**

Công chức, viên chức, lao động làm việc tại Trung tâm được bố trí theo hướng chuyên trách kết hợp sử dụng nguồn biên chế dự phòng của tỉnh, điều động, biệt phái từ các sở, ngành theo nguyên tắc không làm tăng tổng biên chế hành chính, sự nghiệp của tỉnh.

Tổng số người làm việc tại Trung tâm là 26 người, trong đó: biên chế theo thiết kế là 24 biên chế và 02 hợp đồng theo Nghị định 68/CP. Hiện nay, Trung tâm có 04 biên chế hành chính được Văn phòng UBND tỉnh phân bổ trong tổng biên chế hành chính năm 2017 được UBND tỉnh giao cho Văn phòng. Còn thiếu 20 biên chế và 02 chỉ tiêu hợp đồng theo Nghị định 68/CP.

**\* Phương án bố trí biên chế dài hạn:**

Số biên chế cần thiết để bảo đảm hoạt động của Trung tâm được Sở Nội vụ tham mưu bố trí dần theo lộ trình từng năm trên cơ sở cân đối nguồn biên chế hành chính, sự nghiệp của tỉnh. Đồng thời giảm dần số công chức, viên chức biệt phái đến làm việc tại Trung tâm tương ứng với số biên chế được giao.

**\* Phương án bố trí biên chế và nhân sự trước mắt để bảo đảm triển khai ngay hoạt động giai đoạn 2:**

Sở Nội vụ tham mưu bổ sung 04 - 05 biên chế sự nghiệp từ nguồn biên chế dự phòng của tỉnh cho Trung tâm.

Số nhân sự còn lại, để đảm bảo tuân thủ quy định quản lý, sử dụng biên chế, Sở Nội vụ tham mưu sử dụng 10 viên chức có chuyên môn, năng lực phù hợp của Trung tâm Lưu trữ lịch sử trực thuộc Chi cục Văn thư – Lưu trữ (Sở Nội vụ) theo hình thức biệt phái về Trung tâm Hành chính công. Đồng thời tham mưu điều chuyển biên chế, nhân sự từ Trung tâm Lưu trữ lịch sử về Trung tâm Hành chính công theo đúng quy định pháp luật.

Biệt phái 19 công chức chuyên môn có kinh nghiệm tiếp nhận TTHC của 19 sở, ngành đến làm việc, hỗ trợ, hướng dẫn việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại Trung tâm, thời hạn biệt phái 06 tháng- 01 năm (tùy vào mức độ phức tạp, khối lượng hồ sơ của từng sở, ngành).

**III. Tài chính, cơ sở vật chất và chính sách đối với cán bộ, công chức**

**1.** **Cơ chế tài chính:**

Trung tâm được Ngân sách nhà nước bảo đảm hoạt động; được trích lại phần thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

**2. Chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức:**

Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh chính sách cụ thể. Một số chính sách cần được xem xét như: hỗ trợ hàng tháng, đồng phục, bồi dưỡng nghiệp vụ theo chuyên môn và hưởng các chế độ, chính sách khác theo quy định pháp luật. Mặt khác, do tính chất đặc thù công việc, để động viên, khuyến khích công chức cần được xem xét ưu tiên trong đào tạo, bồi dưỡng, quy hoạch, luân chuyển, bổ nhiệm.

Thực hiện chế độ hỗ trợ tạm thời: theo hình thức vận dụng chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính. Nội dung và mức hỗ trợ cụ thể như sau:

a) Hỗ trợ cho cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng làm việc tại Trung tâm Hành chính công tỉnh 1.500.000 đồng/người/tháng.

b) Hỗ trợ may đồng phục cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công tỉnh 02 bộ trang phục/năm tương ứng với số tiền là 1.500.000đ/người/năm.

Thời gian được hưởng: Từ tháng 01/2017 đến khi có quy định hỗ trợ khác đối với người làm việc tại bộ phận một cửa.

**3. Về cơ sở vật chất, phần mềm:**

Hiện nay Trung tâm mượn trụ sở tại Trung tâm Hội nghị tỉnh, không gian hiện sử dụng có khả năng cải tạo để đáp ứng nhu cầu cho giai đoạn 2, cụ thể: bố trí 12 quầy tiếp nhận và trả kết quả, 03 phòng làm việc (01 phòng lãnh đạo, 02 phòng chuyên môn) và 01 phòng họp. Phương án cụ thể do Trung tâm chủ trì, phối hợp với Trung tâm Hội nghị thống nhất, triển khai thực hiện.

Phần mềm một cửa điện tử do VNPT hỗ trợ tỉnh cơ bản đáp ứng được yêu cầu, phục vụ hiệu quả cho công tác tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ và theo dõi kết quả giải quyết. Giai đoạn 2 cần triển khai cài đặt đồng bộ tại 19 sở, ngành và 08 huyện, thị xã để bảo đảm tính liên thông.

Về trang thiết bị cơ bản đã đáp ứng bảo đảm hoạt động giai đoạn 1. Chuyển qua giai đoạn 2 cần tiếp tục được trang bị thiết bị văn phòng và một số trang thiết bị khác phục vụ cho công tác tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ, nhất là các thiết bị phục vụ công tác công khai TTHC và kết quả giải quyết TTHC.

**Phần IV.  
KINH PHÍ, TIẾN ĐỘ VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**I. Kinh phí thực hiện Đề án**

Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với Trung tâm Hành chính công tham mưu UBND tỉnh bảo đảm kinh phí thực hiện đề án, gồm: kinh phí mua sắm cơ sở vật chất, trang thiết bị (01 tổng đài, thiết bị văn phòng, thiết bị công khai TTHC và kết quả giải quyết TTHC, hệ thống xếp hàng tự động…); tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử, kỹ năng tiếp nhận và trả kết quả cho cán bộ, công chức Trung tâm và công chức biệt phái; tập huấn vận hành phần mềm một cửa điện tử cho cán bộ, công chức Trung tâm và các sở, ngành liên quan.

**II. Tiến độ thực hiện Đề án**

- Trước 30/9/2017: Xây dựng dự thảo đề án, lấy ý kiến góp ý các sở, ngành, UBND huyện, thị xã, ý kiến thẩm định của cơ quan có thẩm quyền; tổng hợp, hoàn thiện trình UBND tỉnh phê duyệt Đề án.

- Trước 15/10/2017: Hoàn thành việc mua sắm trang thiết bị, chuẩn bị cơ sở vật chất cho giai đoạn 2; Thống nhất phương án nhân sự, biên chế; Thiết lập phần mềm một cửa tại các sở, ngành và UBND cấp huyện, xã; Hoàn thành kết nối phần mềm các ngành dọc, UBND cấp huyện, xã với phần mềm một cửa của tỉnh; các sở, ngành xây dựng quy trình ISO để thực hiện các TTHC thuộc thẩm quyền xác định đầu mối tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

- Trước 30/10/2017: Cập nhật 100% quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền UBND tỉnh, các sở, ngành của tỉnh vào phần mềm một cửa điện tử; Tổ chức tập huấn tác nghiệp trên phần mềm cho các sở, ngành, UBND các huyện, xã; trình UBND tỉnh quyết định nhân sự, biên chế của Trung tâm, ban hành Quyết định điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ và Quy chế hoạt động của Trung tâm. Tập huấn cho cán bộ, công chức Trung tâm và công chức biệt phái của các sở, ngành đến hướng dẫn, hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm. Chuẩn bị công bố hoạt động giai đoạn 2.

- Ngày 01/11/2017: Công bố, chính thức vận hành giai đoạn 2.

**III. Tổ chức thực hiện**

**1. Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Hành chính công**

- Văn phòng UBND tỉnh chỉ đạo Trung tâm Hành chính công dự thảo Đề án, lấy ý kiến các sở, ngành, UBND huyện, thị xã; tổng hợp, hoàn thiện trình UBND tỉnh phê duyệt. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, VNPT Đăk Nông Thiết lập phần mềm một cửa tại các sở, ngành và UBND cấp huyện, xã; hoàn thành kết nối phần mềm các ngành dọc, UBND cấp huyện, xã với phần mềm một cửa của tỉnh; cấu hình quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền UBND tỉnh, các sở, ngành của tỉnh vào phần mềm một cửa điện tử; tổ chức tập huấn tác nghiệp trên phần mềm cho các sở, ngành, UBND các huyện, xã.

- Mua sắm, chuẩn bị cơ sở vật chất cho giai đoạn 2. Trình UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung Quy định chức năng, nhiệm vụ và Quy chế hoạt động của Trung tâm.

**2. Sở Nội vụ**

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Hành chính công Thống nhất phương án nhân sự, biên chế Trung tâm, trình UBND tỉnh quyết định nhân sự, biên chế của Trung tâm.

**3. Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí triển khai thực hiện Đề án.

**4. Các sở, ngành**

- Phối hợp với Sở Nội vụ, Trung tâm Hành chính công thống nhất phương án điều chuyển biên chế, nhân sự.

- Xây dựng quy trình ISO để thực hiện các TTHC thuộc thẩm quyền, quy trình được xác định đầu mối tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm, xác định trách nhiệm cụ thể đến từng phòng, ban, bộ phận, công chức thực hiện nhiệm vụ.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, VNPT Đăk Nông cài đặt phần mềm, cấu hình quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa.

- Cung cấp kịp thời, đầy đủ văn bản điện tử (file world) bộ TTHC thuộc thẩm quyền và quy trình ISO để thực hiện các TTHC cho Trung tâm và VNPT.

- Rà soát TTHC, đề xuất sửa đổi, bổ sung TTHC theo hướng quy định chi tiết, cụ thể hóa, mẫu hóa thành phần hồ sơ, căn cứ xác định điều kiện thực hiện TTHC, tách biệt TTHC bảo đảm đúng tinh thần mỗi TTHC chỉ quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

**5. Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh**

Phối hợp triển khai kết nối với phần mềm một cửa của tỉnh để khai báo, công khai kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền ngành, lĩnh vực quản lý.

**6. UBND các huyện, thị xã**

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, VNPT Đăk Nông cài đặt phần mềm, cấu hình quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa.

- Cung cấp kịp thời, đầy đủ văn bản điện tử (file world) bộ TTHC thuộc thẩm quyền và quy trình ISO để thực hiện các TTHC cho VNPT.

- Cử cán bộ, công chức tham gia tập huấn triển khai phần mềm.

- Chỉ đạo UBND các xã, thị trấn phối hợp trong quá trình cài đặt, cấu hình và tập huấn triển khai phần mềm một cửa.

**Phần V.**

**DỰ BÁO RỦI RO, KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC   
VÀ ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

**I. Một số rủi ro, khó khăn, vướng mắc có thể gặp phải trong quá trình triển khai thực hiện Đề án**

1. Đối với việc bố trí biên chế, nhân lực của Trung tâm: Nếu thực hiện theo quy trình thẩm định, phê duyệt Đề án vị trí việc làm sau khi Đề án này được phê duyệt sẽ làm chậm tiến độ đưa Trung tâm vào hoạt động giai đoạn 2.

2. Với quy mô như dự thảo Đề án, Trung tâm cần bổ sung, trang bị mới một số cơ sở vật chất, thiết bị. Nếu thực hiện quy định mua sắm tài sản tập trung sẽ kéo dài thời gian, không bảo đảm tiến độ đưa Trung tâm vào hoạt động giai đoạn 2.

3. Việc kết nối phần mềm chuyên ngành của ngành dọc với phần mềm một cửa của tỉnh có khả năng chậm tiến độ do cần có ý kiến thống nhất của các bộ, ngành Trung ương liên quan.

4. Việc triển khai phần mềm một cửa đến huyện, xã có khả năng cần nhiều thời gian hơn dự kiến, do nhân lực có hạn, số lượng TTHC lớn, phạm vi triển khai rộng nên cần thời gian để cấu hình lên phần mềm.

**II. Đề xuất, kiến nghị**

1. Đề nghị UBND tỉnh cho chủ trương bố trí biên chế nhân sự như dự thảo Đề án, ưu tiên bố trí vị trí tiếp nhận và trả kết quả, Trung tâm sẽ đồng thời hoàn thiện Đề án vị trí việc làm trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, bố trí các vị trí việc làm còn lại theo quy định.

2. Do đây là nhiệm vụ mới, phát sinh của Văn phòng UBND tỉnh, để Trung tâm vào hoạt động giai đoạn 2 đúng tiến độ, đề nghị UBND tỉnh cho chủ trương tổ chức mua sắm tài sản phục vụ hoạt động của Trung tâm không chờ thực hiện mua sắm tập trung.

3. Kính đề nghị UBND tỉnh có văn bản đề nghị Kho bạc Nhà nước Việt Nam (Bộ Tài chính), Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Tổng cục Thuế, Bộ Công an cho phép kết nối phần mềm chuyên ngành với phần mềm một cửa của tỉnh để khai báo, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ TTHC.

4. Trường hợp tiến độ triển khai phần mềm một cửa điện tử đến huyện, xã, chậm, đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo ưu tiên cài đặt, cấu hình phần mềm ở các sở, ngành cấp tỉnh bảo đảm đưa Trung tâm chính thức vào vận hành giai đoạn 2 đúng tiến độ./.