

Số: 1334 /QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 08 tháng 5 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

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

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 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện 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;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 4339/QĐ-UBND ngày 11/11/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Cục KSTTHC-Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Ban Pháp chế HĐND tỉnh;
- CPVP;
- Lưu: VT, TH, HCTC, KSTTHC(4) *(K. Phương)*.

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

Trần Văn Tân

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết
thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1334/QĐ-UBND ngày 08/5/2019
của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã) trên địa bàn tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã).

2. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

3. Các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

4. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị nêu tại Khoản 1, 2, 3 Điều này (sau đây gọi tắt là công chức, viên chức).

5. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; các doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

6. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại Khoản 3 Điều này.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại Khoản 3 Điều này.

3. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Cổng Dịch vụ công quốc gia là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ các Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các giải pháp hỗ trợ nghiệp vụ, kỹ thuật do Văn phòng Chính phủ thống nhất xây dựng, quản lý.

5. Cổng Dịch vụ công của tỉnh là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

6. Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công của tỉnh, của Bộ, ngành Trung ương và Cổng Dịch vụ công quốc gia để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

7. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

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

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

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

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

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

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

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

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

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

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

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

a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

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

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

Điều 6. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Quyền

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

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính.

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính.

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

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

2. Trách nhiệm

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

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả.

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các Khoản 2, 3 Điều 5 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II

TỔ CHỨC, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VÀ TRỤ SỞ BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 7. Tổ chức Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp huyện

Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

2. Tại cấp xã

Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

3. Người đứng đầu cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương chỉ đạo việc bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quy định tại Khoản 1 Điều 14 Quy chế này.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Nhiệm vụ

a) 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 Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Quy chế này; 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 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) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

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 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) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết 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;

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 13 Quy chế này và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

2. 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;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết 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 và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

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

đ) 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;

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

Điều 9. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được thừa lệnh người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền ký các văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Một cửa.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hằng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không

đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

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

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

7. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã (nếu có) họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức, viên chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

9. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận Một cửa.

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

Điều 10. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp huyện

a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện do một lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đứng đầu;

b) Các cơ quan chuyên môn của Ủy ban nhân dân cấp huyện cử công chức đến làm việc;

c) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

2. Tại cấp xã

a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo, phụ trách.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

Điều 11. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn

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

b) Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ;

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

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

2. Trách nhiệm

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

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

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

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa

đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;

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

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa;

h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan;

3. Quyền lợi

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

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

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

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa.

4. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa cấp huyện không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại Khoản 8 Điều 12 Quy chế này.

Điều 12. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Quy chế này đến công tác tại Bộ phận Một cửa.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Bộ phận Một cửa xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Bộ phận Một cửa để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

9. Hằng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận Một cửa được thu tại Bộ phận Một cửa (nếu có).

10. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Quy chế này.

Điều 13. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được bố trí ở vị trí thuận tiện, quy mô diện tích phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận Một cửa trong ngày.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã căn cứ vào tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực tế tại địa phương mình để bố trí vị trí, diện tích hợp lý, ưu tiên việc nâng cấp, cải tạo trụ sở làm việc đã có hoặc thuê, hoán đổi công năng sử dụng của công trình sẵn có để tránh lãng phí. Trường hợp xây dựng trụ sở mới phải được sự đồng ý của cơ quan có thẩm quyền và tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng và pháp luật khác có liên quan.

2. Trang thiết bị

a) Căn cứ vào tính chất công việc và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị và tiêu chuẩn, định mức về máy móc, thiết bị trang bị cho cơ quan nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận Một cửa, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

b) Tại Bộ phận Một cửa: Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến (nếu có); lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; bố trí khu vực cung cấp dịch vụ quy định tại điểm g Khoản 1 Điều 8 Quy chế này.

Chương III

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 14. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp huyện

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện.

2. Tại cấp xã

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện được giao tiếp nhận hồ sơ tại cấp xã.

3. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh rà soát, gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định danh mục các thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. Căn cứ vào đặc thù và yêu cầu quản lý theo từng lĩnh vực, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa quy định tại các Khoản 1, 2 Điều này nhưng phải áp

dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết quy định tại Quy chế này, bao gồm các trường hợp:

a) Thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật;

b) Thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục nhóm thủ tục hành chính liên thông trên cơ sở Quyết định công bố nhóm thủ tục hành chính liên thông của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ và trong trường hợp thực hiện thí điểm liên thông nhóm thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

Điều 15. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn:

a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Một cửa.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại Khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 16. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trong trường hợp sử dụng bộ hồ sơ mẫu và qua video hướng dẫn

1. Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định lựa chọn thủ tục hành chính, ưu tiên các thủ tục hành chính phổ biến, số lượng hồ sơ phát sinh lớn để áp dụng cách thức hướng dẫn qua bộ hồ sơ mẫu và video hướng dẫn và công khai tại Bộ phận Một cửa.

2. Bộ hồ sơ mẫu bao gồm đầy đủ thông tin trong mẫu đơn, tờ khai (nếu có) theo phương thức giả định hoặc ẩn thông tin cá nhân, các loại mẫu thành phần hồ sơ, mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và mẫu giấy trả kết quả theo quy định của pháp luật. Các mẫu được in chữ “MẪU” bằng chữ in hoa đậm, sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ 16 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001 tại góc trên cùng bên phải các trang giấy. Bộ hồ sơ mẫu được công khai tại Bộ phận Một cửa có thẩm quyền tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Video hướng dẫn mẫu thể hiện đầy đủ các thông tin hướng dẫn về việc thực hiện thủ tục hành chính, các yêu cầu cụ thể đối với từng loại thành phần hồ sơ, các bước chuẩn bị và quy trình thực hiện theo quy định của pháp luật. Video hướng dẫn mẫu được trình chiếu tại Bộ phận Một cửa và được đăng tải trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

Điều 17. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

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

3. Trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Điều 18. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều 17 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ

phần Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 15 Quy chế này và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

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

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

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

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

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 19 Quy chế này.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

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

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại

Điều 20 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 19. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 18 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

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

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hằng ngày.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hằng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 2, Khoản 3 Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 20. Giải quyết thủ tục hành chính

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

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

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

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

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

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở

dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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 cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. 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.

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

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

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

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

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

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

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành

chính cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

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

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

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

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

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, 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 Bộ phận Một cửa 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 đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

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

Điều 21. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

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

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

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

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

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

Điều 22. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

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

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

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được giải quyết theo quy định tại Quyết

định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 23. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo một trong các phương thức sau đây:

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

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

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

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

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

Điều 24. Tổ chức việc thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa

1. Các thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa khi đáp ứng tối thiểu các điều kiện sau:

a) Không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 3 Điều 14 Quy chế này.

b) Được phép phân cấp hoặc ủy quyền cho Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa xem xét, thẩm định, thẩm tra, xác minh hồ sơ và phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

c) Bộ phận Một cửa có đủ nguồn lực và điều kiện cần thiết khác để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được phân cấp hoặc ủy quyền.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện tổ chức

thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

3. Các cơ quan, đơn vị chuyên môn cử công chức, viên chức đủ tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Quy chế này và có đủ trình độ, năng lực chuyên môn, thẩm quyền để thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

Điều 25. Phê duyệt nhân sự được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã

1. Tại cấp huyện

Phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện xây dựng phương án nhân sự gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp danh sách nhân sự cử đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt.

Người đứng đầu Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện là lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện và là đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Tại cấp xã

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phê duyệt danh sách nhân sự được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã.

3. Đối với các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc tại địa phương

Người đứng đầu cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn huyện, thị xã, thành phố quyết định danh sách nhân sự được cử đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quy định tại Khoản 1 Điều 14 Quy chế này.

Điều 26. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Nguyên tắc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính

a) Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước

b) Bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật và thực tiễn triển khai tại cơ quan.

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp huyện, cấp xã; tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

3. Trên cơ sở nội dung quy trình nội bộ được phê duyệt, Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh việc xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính tại phần mềm của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh để áp dụng thống nhất trên toàn tỉnh.

Điều 27. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính

1. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính:

Mẫu số 01	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu số 05	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ

2. Các loại biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều này được thiết kế để sử dụng trên phương tiện điện tử và in trên khổ giấy A5 (148mm x 210mm), đối với Mẫu số 06 thiết kế in trên khổ giấy A4 (210mm x 297mm).

Điều 28. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu và lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách

1. Các loại biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều 27 Quy chế này phải đảm bảo nguyên tắc, yêu cầu sau:

a) Được ghi trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, có thể in ra và bảo đảm tra cứu được.

b) Các thông tin về thủ tục hành chính tại biểu mẫu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01), sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 06) được trích xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; các thông tin về người dân, doanh nghiệp được trích xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp.

c) Ngoài các thông tin được tích hợp tự động, cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong các biểu mẫu.

d) Được ký số theo quy định hiện hành của pháp luật về chữ ký số.

2. Trường hợp địa phương chưa hoàn thành việc xây dựng Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì cán bộ, công chức, viên chức có thể sử dụng biểu mẫu, sổ giấy đảm bảo các điều kiện sau:

a) Sổ được mở theo từng năm. Khi hết năm phải thực hiện khóa sổ; người đứng đầu Bộ phận Một cửa ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu.

b) Sổ phải ghi liên tiếp theo thứ tự từng trang, có số trang, không được bỏ trống, phải đóng dấu giáp lai từ trang đầu đến trang cuối sổ; nội dung ghi phải chính xác; chữ viết phải rõ ràng.

c) Sổ phải được ghi liên tục từ số 01 đến hết năm; trong trường hợp chưa hết năm mà sử dụng sang sổ khác, thì phải lấy tiếp số thứ tự cuối cùng của sổ trước, không được ghi từ số 01.

d) Cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải in và điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong biểu mẫu.

3. Việc lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

Điều 29. Nội dung báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông bao gồm những nội dung chính sau:

- Tình hình triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

- Tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ, ngành, địa phương.

- Tình hình công bố danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa; danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

- Tình hình, kết quả thực hiện đánh giá về việc giải quyết thủ tục hành chính.

- Tình hình, kết quả đề xuất các thủ tục hành chính thực hiện liên thông (nếu có).

- Nội dung khác theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc đề nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Các nội dung báo cáo tại khoản 1 Điều này được bổ sung thành một mục riêng vào báo cáo tình hình, kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ hằng quý, 06 tháng và năm.

3. Các quy định về hình thức báo cáo; kỳ báo cáo; thời gian nhận báo cáo; báo cáo đột xuất; trách nhiệm của cơ quan báo cáo, cơ quan nhận báo cáo; thẩm quyền ký, ban hành báo cáo tổng hợp; chỉnh lý, bổ sung báo cáo được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ (sau đây gọi tắt là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP) và Quyết định số 1904/QĐ-UBND ngày 19/6/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

Chương IV

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 30. Nguyên tắc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Bảo đảm tính thống nhất, hiệu quả, đồng bộ, tránh chồng chéo, lãng phí trong đầu tư xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin từ cấp tỉnh, cấp huyện đến cấp xã.

2. Bảo đảm tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc thông điệp dữ liệu công dân trao đổi với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

3. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

4. Tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng, công nghệ thông tin, văn thư, lưu trữ, an ninh, an toàn thông tin và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 31. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính

1. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tự động, được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân và giữa các cơ quan, đơn vị với nhau.

2. Cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính bao gồm:

a) Mã định danh của cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thủ tục hành chính.

Cấu trúc mã định danh theo “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành”.

b) Dãy số tự nhiên gồm ngày, tháng, năm tiếp nhận, số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày.

Điều 32. Cổng Dịch vụ công của tỉnh

1. Cổng Dịch vụ công của tỉnh có tên miền thống nhất theo dạng: *dichvucong.quangnam.gov.vn*.

2. Cổng Dịch vụ công của tỉnh là giao diện để giao tiếp với tổ chức, cá nhân có những chức năng sau:

a) Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Thủ tục hành chính được cung cấp bao gồm các thông tin chính được đồng bộ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính gồm Mã thủ tục hành chính, các nội dung bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và các thông tin khác, gồm: Mã định danh cơ quan, mức độ dịch vụ công trực tuyến.

b) Xác thực người dùng theo phương thức tích hợp với hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia và biện pháp xác thực theo Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

c) Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trực tiếp hoặc qua kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

d) Tra cứu thông tin theo các mức độ xác thực:

- Mức độ không đòi hỏi xác thực: Công khai các thông tin về mã số hồ sơ thủ tục hành chính và mức độ hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính.

- Mức độ đã được xác thực: Cung cấp thông tin trạng thái giải quyết thủ tục hành chính của người dùng đến cấp độ phòng, ban chuyên môn; tình hình, kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dùng; các thông tin, hồ sơ điện tử của người dùng đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công.

đ) Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính trên giao diện Cổng thông qua Bộ câu hỏi - trả lời mẫu và thông tin tổng hợp những nội dung hỏi đáp đã thực hiện trên cổng và qua hệ thống tổng đài/số điện thoại chuyên dùng (nếu có); qua tính năng trả lời người dùng như kênh giao tiếp trên giao diện cổng, công cụ hỗ trợ tự động (nếu có).

e) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính và kết nối, chia sẻ thông tin với Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

g) Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước theo quy định.

h) Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính từ Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

i) Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin theo các chức năng được quy định tại các điểm a, b, c, d, đ, e, g, h Khoản 2 Điều này với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

k) Các chức năng khác theo quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 33. Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh là hệ thống thông tin nội bộ hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân và có những chức năng sau:

a) Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân từ Bộ phận Một cửa, Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh, tự động sinh mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả.

b) Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính.

c) Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp theo kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hoặc thông qua tích hợp thông tin từ Cổng dịch vụ công.

d) Cung cấp tình trạng giải quyết thủ tục hành chính cho Cổng Dịch vụ công tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia để công khai theo quy định của pháp luật.

đ) Quản lý việc thực hiện trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức kể từ khi nhận được ý kiến của các tổ chức, cá nhân; quản lý việc đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

e) Kết nối, tích hợp với Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia để cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo theo quy định tại Chương III Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

2. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan giải quyết thủ tục hành chính cập nhật thông tin giải quyết theo Mã số hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và của Bộ, ngành Trung ương.

Điều 34. Nền tảng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin

Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia được kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin trên cơ sở nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu phát triển từ Trục liên thông văn bản quốc gia.

Điều 35. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính

Mã số hồ sơ gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau:

V₁V₂V₃.Z₁Z₂.Y₁Y₂.MX₁X₂-YYMMDD-XXXX

Trong đó:

- V₁V₂V₃.Z₁Z₂.Y₁Y₂.MX₁X₂ là mã đơn vị theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành quy định tại Thông tư số 10/2016/TT-BTTTT ngày 01/4/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- YYMMDD là ngày tiếp nhận hồ sơ, bao gồm 06 ký tự số; trong đó: YY là 02 chữ số cuối của năm, MM là 02 chữ số của tháng, DD là 02 chữ số của ngày.

- XXXX là số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày, gồm 04 ký tự số.

Điều 36. Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính

1. Cấu trúc mã

Mã ngành, lĩnh vực bao gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau:
MX₁X₂-LV

Trong đó:

- MX₁X₂ là mã đơn vị cấp 1 theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành quy định tại Thông tư số 10/2016/TT-BTTTT ngày 01/4/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- LV là mã lĩnh vực, gồm các ký tự chữ và số theo danh mục do Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành.

2. Mã ngành, lĩnh vực được sử dụng cho các hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

Điều 37. Quy trình xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công

Dịch vụ công trực tuyến thực hiện trên Cổng dịch vụ công được xây dựng, triển khai qua các bước:

1. Lựa chọn thủ tục hành chính để cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Xác định đối tượng người dùng và nhu cầu trên cơ sở nghiên cứu, đánh giá nhu cầu, đối tượng thực hiện theo các tiêu chí xuất hiện nhiều, phổ biến và có khả năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

b) Xác định các thủ tục hành chính để cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải bảo đảm tiêu chí được quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP .

c) Việc nâng cấp dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 lên mức độ 4 phải căn cứ vào nhu cầu người dùng trên cơ sở kết quả thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ

trực tuyến đạt tối thiểu từ 30% trong tổng số hồ sơ trở lên và nội dung thủ tục hành chính đáp ứng tiêu chí thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

2. Xây dựng quy trình tổng thể

Trên cơ sở danh mục dịch vụ công trực tuyến đã xác định, xây dựng quy trình tổng thể việc tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến của ngành, lĩnh vực, trong đó xác định rõ thời gian, lộ trình thực hiện và việc xây dựng, vận hành, khai thác của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến cấp bộ, cấp tỉnh.

3. Đề xuất xây dựng

Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc xây dựng dịch vụ công trực tuyến, trách nhiệm của các cơ quan có liên quan trong việc xây dựng, triển khai, đánh giá, dự kiến những khó khăn, thách thức trong quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến, bao gồm các khó khăn về thể chế, hạ tầng, giải pháp kỹ thuật, văn hóa, thói quen người dùng và đề xuất giải pháp xử lý.

4. Tổ chức xây dựng các dịch vụ công trực tuyến cụ thể

Việc xây dựng các dịch vụ công trực tuyến cụ thể phải đảm bảo phù hợp với quy trình tổng thể tại Khoản 2 Điều này và các bước như sau:

a) Đơn giản hóa thủ tục hành chính đã lựa chọn, trong đó đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ phải nộp trên cơ sở đánh giá các nguồn dữ liệu đã có và mức độ sẵn sàng tích hợp, cung cấp thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến; đơn giản hóa trình tự, thời gian thực hiện và các bộ phận cấu thành khác của thủ tục hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Xác định các dữ liệu cần cung cấp, giải pháp cung cấp dữ liệu và đánh giá mức độ sẵn sàng cung cấp của nguồn dữ liệu; các dịch vụ công trong quy trình tổng thể đã được cung cấp, các dịch vụ công tương tự đang vận hành.

c) Xác định giải pháp định danh điện tử và xác thực điện tử phù hợp, trong đó, ưu tiên các giải pháp định danh và xác thực điện tử có thể thực hiện trên các thiết bị di động thông minh.

d) Xây dựng quy trình điện tử chi tiết trên cơ sở thủ tục hành chính đã được đơn giản hóa; giải pháp định danh, xác thực điện tử và việc tích hợp, khai thác thông tin với các nguồn dữ liệu, dịch vụ công khác.

đ) Chạy thử nghiệm để hoàn thiện; tuyên truyền việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến để người sử dụng tiếp cận thông tin và thực hiện khi có nhu cầu.

5. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến
 - a) Tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
 - b) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
 - c) Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.
 - d) Cải tiến chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

Chương V

ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 38. Nguyên tắc đánh giá

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.
2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.
3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

Điều 39. Thẩm quyền đánh giá

1. Cơ quan có thẩm quyền cấp trên đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc.
2. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.
3. Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan mình.
4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại các Sở, Ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

Điều 40. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

1. Các thông tin phục vụ đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua các phương thức:
 - a) Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ;
 - b) Thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa;
 - c) Chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh;
 - d) Hệ thống camera giám sát;

đ) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử;

e) Điều tra xã hội học độc lập, thường xuyên hay định kỳ;

g) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại Khoản 1 Điều này được kết nối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử, được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính) thực hiện tổng hợp, đánh giá theo các tiêu chí quy định tại các Điều 41, Điều 42 Quy chế này và công khai trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

3. Thông tin phục vụ đánh giá từ Điều tra xã hội học độc lập quy định tại điểm e Khoản 1 Điều này được thực hiện thường xuyên thông qua khảo sát qua điện thoại, khảo sát trực tuyến hoặc thông qua Phần mềm ứng dụng trên điện thoại di động, máy tính bảng, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép hoặc phối hợp với các cuộc điều tra xã hội học độc lập khác có một số nội dung tương tự.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện tổng hợp, đánh giá kết quả điều tra xã hội học và công khai trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Các đơn vị, cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ thu nhận thông tin phục vụ đánh giá có trách nhiệm động viên, hướng dẫn, giúp đỡ những người thuộc nhóm yếu thế như phụ nữ, người nghèo, đồng bào các dân tộc thiểu số, người khuyết tật tham gia gửi ý kiến đánh giá, tham gia điều tra xã hội học.

Điều 41. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện bằng phần mềm cài đặt tại Bộ phận Một cửa nhằm đánh giá tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết đã được thực hiện.

2. Tiêu chí đánh giá nội bộ bao gồm:

a) Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;

b) Chất lượng giải quyết qua từng bộ phận theo các nội dung quy định tại các điểm a, d, e, g, h và i Khoản 1 Điều 42 Quy chế này;

c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tổng hợp kết quả đánh giá từ phần mềm để lập báo cáo định kỳ hàng năm gửi Văn phòng Chính phủ và công khai kết quả đánh giá nội bộ trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

Điều 42. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau đây:

a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;

b) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;

đ) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

e) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;

g) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân;

h) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;

i) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

2. Việc công khai kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại Khoản 1 Điều 43 Quy chế này.

Điều 43. Xử lý kết quả đánh giá

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền được công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Điều 44. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá

1. Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục; bố trí ở vị trí thuận lợi, với kích thước phù hợp để cá nhân dễ dàng tiếp cận và thực hiện quyền góp ý, phản ánh.

2. Phiếu đánh giá dành cho tổ chức, cá nhân phải đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, trên bàn làm việc của công chức, bàn tiếp đón và bàn trả kết quả; được phát cho tổ chức, cá nhân kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.

3. Phiếu đánh giá dạng điện tử dành cho cá nhân, tổ chức được cung cấp trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, Cổng Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để cá nhân, tổ chức thực hiện đánh giá trực tuyến; đồng thời, tích hợp ý kiến góp ý, phản ánh và kết quả xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

Điều 45. Các chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật với các mức điểm cụ thể như sau:

- a) Điểm 2 khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định;
- b) Điểm 1 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định;
- c) Điểm 0 khi tổng thời gian dài hơn so với quy định.

2. Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định với các mức điểm cụ thể như sau:

- a) Điểm 2 khi cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định;
- b) Điểm 1 khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định;
- c) Điểm 0 khi cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định.

3. Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ;

b) Điểm 1 khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ;

c) Điểm 0 khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ.

4. Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Điểm 1 khi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra.

c) Điểm 0 khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức.

5. Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với 100% thủ tục hành chính thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã.

b) Điểm 1 khi 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

c) Điểm 0 khi dưới 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

6. Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

b) Điểm 1 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

c) Điểm 0 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời.

7. Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

b) Điểm 1 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

c) Điểm 0 khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật. Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này.

8. Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân với mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

b) Điểm 1 khi tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

c) Điểm 0 khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

9. Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

b) Điểm 1 khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

c) Điểm 0 khi không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

Điều 46. Phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc chấm điểm các tiêu chí quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4, 6 và 7 Điều 45 Quy chế này được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc chấm điểm các tiêu chí quy định tại các khoản 5, 6, 8 và 9 Điều 45 Quy chế này được thực hiện đối với Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

3. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

a) Các tiêu chí theo quy định tại các khoản 1, 3, 4, 7 Điều 45 Quy chế này được thực hiện bằng Phiếu đánh giá, thiết bị đánh giá điện tử; chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Tiêu chí theo quy định tại các khoản 2, 6, 8, 9 Điều 45 Quy chế này được thực hiện thông qua chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

c) Ngoài các phương thức quy định tại các điểm a, b Khoản 3 Điều này, các tiêu chí quy định tại Điều 45 Quy chế này được thu thập thông tin để đánh giá thông qua kiểm tra thực tế, các báo cáo, quyết định phê duyệt liên quan đến việc tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 47. Xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Sử dụng kết quả chấm điểm

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm các tiêu chí theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 và 7 Điều 45 Quy chế này được sử dụng trong đánh giá cán bộ, công chức, việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Tổng hợp kết quả chấm điểm theo quy định tại điểm a Khoản 1 Điều này theo từng ngành, lĩnh vực và kết quả chấm điểm các tiêu chí theo quy định tại các khoản 5, 6, 8 và 9 Điều 45 Quy chế này được sử dụng trong đánh giá các cơ quan, đơn vị, tổ chức tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức này.

2. Tổng hợp kết quả chấm điểm

a) Việc tổng hợp kết quả chấm điểm theo hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (áp dụng đối với các tiêu chí theo quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 7 Điều 45 Quy chế này) được thực hiện theo công thức sau:

Điểm số của Chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính

Trong đó, kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.

b) Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức là tổng số điểm của các chỉ số đánh giá đối với từng đối tượng theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Phân loại kết quả chấm điểm

a) Đối với cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 trở lên; hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm; hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm.

b) Đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức, kết quả chấm điểm là căn cứ để xếp hạng cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính. Mức xếp loại cụ thể như sau: Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc; từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt; từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá; từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình; dưới 6 điểm xếp loại yếu.

4. Trách nhiệm xử lý thông tin đánh giá

a) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính) cập nhật, tổng hợp tình hình, kết quả đánh giá thông qua Phiếu đánh giá, kết quả đánh giá trên chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống một cửa điện tử, thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa và tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

b) Định kỳ hằng quý, 6 tháng, năm, Bộ phận Một cửa cấp huyện và Bộ phận Một cửa cấp xã trên địa bàn huyện, thị xã, thành phố tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với từng cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ giải quyết thuộc thẩm quyền tiếp nhận; tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận; báo cáo kết quả chấm điểm để đánh giá đối với các cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có) đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính). Trường hợp, một số chỉ số chưa có đủ thông tin chấm điểm để đánh giá thì không tính chỉ số đó trong tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính) tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng (nếu có) đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết

của Ủy ban nhân dân cấp xã và các phòng, ban chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quý và kết quả khắc phục, chấn chỉnh, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của quý trước; công khai kết quả thực hiện trên Trang thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố; đồng thời, gửi báo cáo về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, tổng hợp.

c) Định kỳ hằng quý, 6 tháng, năm, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính) tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, Ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện; báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập và đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có); công khai kết quả thực hiện trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và gửi báo cáo về Văn phòng Chính phủ.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 48. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các Sở: Nội vụ, Thông tin và Truyền thông, Tài chính và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

b) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, báo cáo kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

c) Hướng dẫn các biểu mẫu thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; các công cụ, phương pháp thu thập thông tin, công cụ chấm điểm, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước.

d) Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

đ) Đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị xây dựng quy trình thực hiện liên thông trong giải quyết các thủ tục hành chính có liên quan.

e) Tổng hợp, báo cáo Văn phòng Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, kết quả đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

g) Triển khai, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử để thực hiện thống nhất từ cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

2. Trách nhiệm Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp Sở Tài chính tham mưu ban hành chính sách hỗ trợ, khuyến khích đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai, hướng dẫn lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử trên địa bàn tỉnh.

3. Trách nhiệm Sở Thông tin và Truyền thông

a) Hướng dẫn việc kết nối, cung cấp thông tin của Hệ thống thông tin Một cửa và các phần mềm chuyên ngành khác.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp để đảm bảo an toàn thông tin trong quá trình vận hành Cổng dịch vụ công trực tuyến; Hệ thống thông tin Một cửa điện tử và các phần mềm chuyên ngành khác.

4. Trách nhiệm Sở Tài chính

Tham mưu bảo đảm kinh phí hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

5. Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã

a) Tổ chức việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương theo đúng Quy chế này.

b) Ban hành nội quy, quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Quy chế này và phù hợp tình hình thực tế địa phương.

6) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã

a) Trực tiếp chỉ đạo việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo các quy định tại Quy chế này và quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa do Ủy ban nhân dân cùng cấp ban hành.

b) Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp, trước cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của địa phương.

c) Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm quy định tại Quy chế này.

d) Xin lỗi cá nhân, tổ chức khi cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền vi phạm các quy định về những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Quy chế này, gây bức xúc cho nhân dân.

đ) Có giải pháp khen thưởng, khích lệ kịp thời đối với công chức, viên chức có thành tích trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

e) Định kỳ hàng quý, năm báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Điều 49. Trách nhiệm thi hành

1. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thực hiện nghiêm các quy định tại Quy chế này; trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh hoặc nội dung nào chưa phù hợp với tình hình thực tế cần sửa đổi, bổ sung, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh bằng văn bản gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

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

Trần Văn Tân

Phụ lục

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1334 /QĐ-UBND ngày 08 /5/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

ỦY BAN NHÂN DÂN.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại:Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:ngày

Thời gian nhận hồ sơ:giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:... giờ..., phút, ngàytháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:.....Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

*(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu
mẫu điện tử)*

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận Một cửa;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

**ỦY BAN NHÂN DÂN.....
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../HDHS

....., ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Địa chỉ:

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với
số điện thoại để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

*(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu
mẫu điện tử)*

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

ỦY BAN NHÂN DÂN.....
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu
điện tử)

Ghi chú: Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên được lưu tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

ỦY BAN NHÂN DÂN.....
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../PXL-

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày tháng ... năm

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

(*Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử*)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 05

ỦY BAN NHÂN DÂN.....
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ	KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....		
	Người giao	Người nhận	
2. Nhận:			
1. Giao:giờ...phút, ngày... tháng... năm....		
	Người giao	Người nhận	
2. Nhận:			
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
	Người giao	Người nhận	
2. Nhận:			
.....		
.....		

.....		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng... năm....		
2. Nhận: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao	Người nhận	

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử.

**ỦY BAN NHÂN DÂN.....
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:..... /BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.