

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ NAM**

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

Số: **08** /2019/QĐ-UBND

Hà Nam, ngày **30** tháng **5** năm 2019

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Hà Nam

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ NAM

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

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

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

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

QUYẾT ĐỊNH:

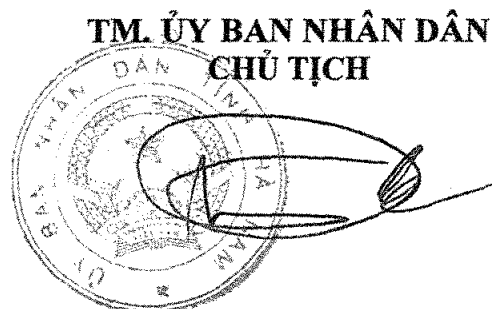
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 14 tháng 6 năm 2019 và thay thế Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 14 tháng 7 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam về việc ban hành Quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

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

Nơi nhận:

- Cục Kiểm soát TTHC – VPCP;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL– BTP;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh; (để b/c)
- Văn phòng Đoàn ĐBQH tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- VPUB: LĐVP, NC, KSTT, HCC;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, KSTT.



Nguyễn Xuân Đông

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Hà Nam
(Ban hành kèm theo Quyết định số 08 /2019/QĐ-UBND
ngày 30 tháng 5 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Hà Nam.
2. Quy định quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Hà Nam.
3. Thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.
2. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã (sau đây gọi chung là UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là UBND cấp xã).
3. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính: Các Sở, cơ quan ngang Sở thuộc UBND tỉnh Hà Nam; Các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.
4. Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.
5. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính
6. 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.
7. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác áp dụng Quy chế này trong giải quyết thủ tục cho tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Thực hiện đầy đủ các nguyên tắc theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. 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) Các hành vi quy định tại Khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

b) Thu phí, lệ phí không đúng quy định (không đúng mức phí, lệ phí được quy định hoặc không gửi biên lai thu tiền cho tổ chức, cá nhân) hoặc thu phí, lệ phí quá 01 lần trở lên khi cơ quan có thẩm quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

c) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, thủ tục hành chính theo quy định, không được yêu cầu doanh nghiệp, người dân bổ sung hồ sơ, tài liệu quá 01 lần

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi quy định tại Khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

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 quy định tại Khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có các quyền theo quy định tại Khoản 1 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm theo quy định tại Khoản 2 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 6. Tổ chức Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa của tỉnh có tên gọi là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Nam, là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh Hà Nam do UBND tỉnh thành lập; có con dấu, tài khoản để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh do Văn phòng UBND tỉnh bảo đảm và quản lý.

2. Bộ phận Một cửa cấp huyện có tên gọi là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện. Trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện do Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện bảo đảm và quản lý.

3. UBND cấp xã quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã và bảo đảm, quản lý, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Nhiệm vụ

a) Niêm yết, 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.

b) Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thông qua các hình thức phù hợp; hỗ trợ những trường hợp tổ chức, cá nhân không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng các phương tiện điện tử.

c) Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính đầy đủ, hợp lệ; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

d) Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Niêm yết, công khai mức phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính; cách thức thu phí, lệ phí và thực hiện thu phí, lệ phí (nếu có) theo đúng quy định.

e) Bố trí trang thiết bị làm việc tại Bộ phận Một cửa bảo đảm đáp ứng yêu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin.

g) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức 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 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.

h) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính giải quyết trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao giải quyết hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa.

i) Chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho 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.

k) 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, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

l) Thực hiện các giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân như: nộp phí và lệ phí trực tuyến; thông báo thông tin giải quyết thủ tục hành chính qua điện thoại; hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến, xây dựng tổng đài hướng dẫn thực hiện các thủ tục hành chính và các giải pháp khác phù hợp.

m) 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 hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định (chưa đầy đủ, hợp lệ). Yêu cầu các cơ quan, đơn vị có liên quan thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia xử lý hồ sơ đã đến thời hạn hoặc quá thời hạn giải quyết.

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định công vụ, công chức, quy chế văn hóa công sở, nội quy, quy chế làm việc. Trong trường hợp công chức, viên chức được cử đến làm việc không đáp ứng yêu cầu công việc thì đề xuất và phối hợp cơ quan, đơn vị có liên quan lựa chọn, cử công chức, viên chức khác phù hợp yêu cầu công việc.

d) Đề xuất đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện nhiệm vụ đúng thời hạn quy định, 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 hệ thống thông tin Một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến; 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 8. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm ban hành nội quy làm việc; bố trí thời gian tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định, hợp lý, đáp ứng nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; Niêm yết công khai nội quy, thời gian tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân biết.

Điều 9. Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh gồm 01 Giám đốc là lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh và 02 Phó Giám đốc là lãnh đạo Phòng chuyên môn thuộc Văn phòng UBND tỉnh do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định bổ nhiệm.

2. Căn cứ tình hình thực tế và tần suất, số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh cử công chức, viên chức đến Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả; kịp thời tăng hoặc giảm số lượng công chức, viên chức theo nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân khi có sự biến động rõ rệt hoặc trong các trường hợp công chức, viên chức được nghỉ theo quy định.

3. Văn phòng UBND tỉnh cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, kỹ thuật, hệ thống mạng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Điều 10. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã

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) Căn cứ tình hình thực tế và tần suất, số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đề nghị các cơ quan chuyên môn của UBND cấp huyện cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

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, 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 UBND cấp xã chỉ đạo, phụ trách.

b) Căn cứ tình hình thực tế, Chủ tịch UBND cấp xã phân công, bố trí đủ số lượng công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định.

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

1. Tiêu chuẩn

a) Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của tỉnh và cấp huyện bảo đảm các tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/NĐ-CP.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã bảo đảm các tiêu chuẩn theo quy định về tiêu chuẩn, chức danh công chức cấp xã.

2. Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện là trong thời hạn ít nhất là 6 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt (trừ những công chức, viên chức được bố trí dự phòng theo quy định tại Khoản 9 Điều 12 Quy chế này).

3. Trách nhiệm và quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

a) Trách nhiệm

Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm theo quy định tại Khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Báo cáo, giải trình những vấn đề liên quan đến công việc được giao tại Bộ phận Một cửa và chịu sự phân công, chỉ đạo của người đứng đầu Bộ phận Một cửa.

b) Quyền lợi

Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh có quyền lợi theo quy định tại Khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Được khen thưởng hoặc đề xuất khen thưởng khi lập thành tích xuất sắc trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 12. Trách nhiệm của Cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến làm việc Bộ phận Một cửa

1. Cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng các tiêu chuẩn theo quy định tại Điều 11 Quy chế này.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ thủ tục hành chính; chuyển đến 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, kết quả thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính về Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Bộ phận Một cửa xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý, bảo đảm rõ ràng, cụ thể từng bước giải quyết công việc và thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử theo quy định.

5. Trong trường hợp giải quyết hồ sơ quá hạn, người đứng đầu cơ quan, đơn vị chủ động gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả; đồng thời gửi Bộ phận Một cửa để theo dõi, cập nhật.

6. Thông báo và cập nhật kịp thời đến Bộ phận Một cửa những nội dung thay đổi của thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý đã được công bố, công khai bằng văn bản hoặc bằng các phương tiện điện tử.

7. Cung cấp đầy đủ các thông tin có liên quan đến lĩnh vực quản lý và thông tin về quá trình giải quyết thủ tục hành chính khi có yêu cầu.

8. Bảo đảm các quyền lợi cho công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

9. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa làm việc. Có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp ốm, đau, được nghỉ theo quy định; bảo đảm không làm gián đoạn quá trình tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa. Phối hợp với Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm hoặc tạm thời rút công chức, viên chức khi nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân có sự tăng, giảm rõ rệt.

10. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét và khen thưởng cho công chức, viên chức về quá trình làm việc tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định. Trong trường hợp công chức, viên chức được cử đến không đáp ứng được yêu cầu công việc tại Bộ phận Một cửa hoặc tổ chức, cá nhân đánh giá không hài lòng hoặc mức độ hài lòng thấp thì cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức khác thay thế.

11. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Trụ sở và trang thiết bị làm việc của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được bố trí ở vị trí thuận lợi, dễ tìm, diện tích phòng làm việc phải phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết để thực hiện nhiệm vụ. Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã căn cứ tình hình thực tế và tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính để bố trí phòng làm việc cho Bộ phận Một cửa; ưu tiên chuyên công năng hoặc nâng cấp, cải tạo phòng làm việc phù hợp, tránh lãng phí.

Trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận Một cửa phải bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch. Nơi ngồi chờ phải có ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, bút viết, nước uống, hòm thư góp ý. Khuyến khích bố trí thêm các trang thiết bị khác như: ti vi, báo chí, thiết bị đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức và các tài liệu tuyên truyền các chủ trương, đường lối của Đảng và Nhà nước.

2. Trang thiết bị làm việc

a) Văn phòng UBND tỉnh; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; UBND cấp xã bảo đảm trang thiết bị làm việc đáp ứng nhu cầu công việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tại Bộ phận Một cửa phải được bố trí các trang thiết bị theo quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

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. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 3 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã tiếp nhận thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 4 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

4. Căn cứ vào đặc thù và yêu cầu công tác quản lý trong từng lĩnh vực, Văn phòng UBND phối hợp với các cơ quan chuyên môn tỉnh tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh quyết định các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh 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.

Điều 15. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân yêu cầu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính thì công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn các nội dung sau:

- a) Thành phần hồ sơ, số lượng bộ hồ sơ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;
- b) Thời gian, thời hạn và quy trình giải quyết thủ tục hành chính;
- c) Mức phí, lệ phí và cách thức nộp các loại phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);
- d) Hướng dẫn các loại biểu mẫu liên quan;
- đ) 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;

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, Quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền. Trong trường hợp hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa thì việc hướng dẫn phải được thực hiện bằng Phiếu hướng dẫn theo quy định.

2. Trường hợp khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu thành phần hồ sơ theo quy định hoặc chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ một lần, chính xác. Nội dung hướng dẫn phải nêu rõ chi tiết văn bản, nội dung cần điều chỉnh hoặc sửa đổi, bổ sung (không hướng dẫn theo hướng trích dẫn nội dung văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành).

3. Nội dung hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính phải được lưu tại Bộ phận Một cửa để kiểm tra, đối chiếu.

4. Cách thức hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính và bổ sung thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 16. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Cách thức nộp
 - a) Nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
 - b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích (trừ các thủ tục hành chính thuộc danh mục không thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định);
 - c) Nộp trực tuyến tại Cổng dịch vụ công của tỉnh (<http://motcua.hanam.gov.vn/>).
2. Nhận kết quả giải quyết
 - a) Nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
 - b) Qua dịch vụ bưu chính công ích;
 - c) Nhận trực tuyến.

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Điểm a, b Khoản 1 Điều 16 Quy chế này

a) Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ. Nếu hồ sơ đầy đủ, chính xác thì công chức, viên chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy chế này cho tổ chức, cá nhân; quét (scan, sao chụp) và lưu hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Điều 15 Quy chế này và nêu rõ lý do theo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 ban hành kèm Quy chế này.

c) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 03 ban hành kèm Quy chế này, trong đó nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận và hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Đối với hồ sơ tiếp nhận qua Cổng dịch vụ công của tỉnh (<http://motcua.hanam.gov.vn/>) quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều 16 Quy chế này; công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức tiếp nhận và chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo quy định và gửi về theo địa chỉ tổ chức, cá nhân cung cấp.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ hoặc không thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết theo quy định thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải thông báo, nêu rõ lý do và hướng dẫn bổ sung hồ sơ đầy đủ một lần, chính xác hoặc hướng dẫn tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; gửi nội dung thông báo đến tổ chức, cá nhân theo địa chỉ tổ chức, cá nhân cung cấp.

3. Đối với các trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết trong ngày làm việc thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng phải cập nhật thông tin, tình hình giải quyết hồ sơ vào hệ thống thông tin Một cửa điện tử. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu cung cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải cung cấp cho người nộp hồ sơ.

4. Trường hợp 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 19 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Điều 18. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền như sau:

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích

a) Công chức, viên chức chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử (scan, sao chụp và gửi qua hệ thống thông tin Một cửa điện tử) đã tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Đối với hồ sơ tiếp nhận từ sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo để xử lý.

b) Việc chuyển hồ sơ giấy 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.

2. Đối với hồ sơ được tiếp nhận thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến, công chức, viên chức chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua kết nối giữa Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Điều 19. 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 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, 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) 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 theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Quy chế này. 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 hành chính

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 từ Khoản 1 đến Khoản 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 Khoản 1, Khoản 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 cần gia hạn thời gian 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 Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo Mẫu số 04 ban hành kèm Quy chế này cho Bộ phận Một cửa, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ 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, văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả bằng hình thức trực tiếp, qua hộp thư điện tử, tin nhắn, điện thoại.

Điều 20. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Trong trường hợp, hồ sơ đang trong thời gian giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân có yêu cầu xin rút hồ sơ thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông báo trả lại hồ sơ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Văn bản thông báo trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật vào mục trả kết quả trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Điều 21. 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 chậm trả kết quả

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 hoặc chậm trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 22. Phương thức thu phí, lệ phí

Phương thức thu phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Trách nhiệm của các cơ quan đơn vị

1. Văn phòng UBND tỉnh

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

b) 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.

c) Tổng hợp, báo cáo Văn phòng Chính phủ, UBND 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.

2. Trách nhiệm Sở Nội vụ

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.

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 UBND 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. UBND cấp huyện, cấp xã và Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã

a) UBND cấp huyện, cấp xã

Tổ chức việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo đúng Quy chế này.

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.

b) Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã

Thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Khoản 2 Điều 37 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

6. Trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh

a) Triển khai, tuyên truyền, quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quy chế này.

b) Chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm các trường hợp công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

c) Có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân khi cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính quá hạn hoặc có sai sót; khi công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gây bức xúc trong nhân dân.

d) 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.

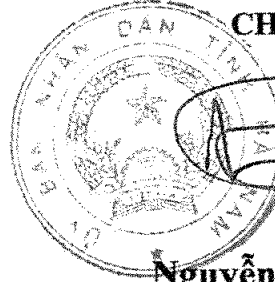
đ) Định kỳ hàng tháng, quý, năm báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính về Văn phòng UBND tỉnh theo quy định.

Điều 24. Trách nhiệm thi hành

1. Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và định kỳ báo cáo UBND 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 thì người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có văn bản phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo trình UBND tỉnh xem xét, giải quyết./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Xuân Đông

PHỤ LỤC
CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Kèm theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Hà Nam)

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

Mẫu số 01

TÊN CẤP TỈNH/CẤP
HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TTPVHCC (BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công/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, ngày ... tháng....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 Trung tâm Phục vụ hành chính công/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

TÊN CẤP TỈNH/CẤP
HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc)
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

TÊN CẤP TỈNH /CẤP
HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TTPVHCC (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, Trung tâm Phục vụ hành chính công/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 Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

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

Mẫu số 04

TÊN CẤP TỈNH/
CẤP HUYỆN
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/
CẤP XÃ

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)

1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả				

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

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,
 NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
 TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
 CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN
 TIẾP NHẬN VÀ TRA KẾT QUẢ

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

Số:...../TPVHCC(BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

SỐ 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: Số theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.