

Số: 1036/QĐ-UBND

Bình Dương, ngày 08 tháng 5 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Đề án tổ chức Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc tỉnh Bình Dương

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Xét đề nghị của Sở Nội vụ tại Tờ trình số 217/TTr-SNV ngày 07/4/2014,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án tổ chức Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc tỉnh Bình Dương (có Đề án kèm theo).

Điều 2. Giao Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì phối hợp, hướng dẫn Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Đề án đã được phê duyệt.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này, kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- TT.Tỉnh ủy, TT.HĐND tỉnh;
- CT, các PCT;
- Như Điều 3; v, b,
- LĐVP, Lh, TH;
- Lưu: VT. *[Signature]*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Lê Thanh Cung

ĐỀ ÁN

**TỔ CHỨC BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ
MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG HIỆN ĐẠI TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN
CẤP HUYỆN THUỘC TỈNH BÌNH DƯƠNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1036/QĐ-UBND ngày 08 tháng 5 năm 2014
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương)*

Phần I

**KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,
CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG CẤP HUYỆN**

I. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là cấp huyện) trong thời gian qua

Thực hiện Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương, đến nay, 7 đơn vị hành chính cấp huyện gồm 4 huyện, 2 thị xã và thành phố Thủ Dầu Một đều đã tổ chức thành lập Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Văn phòng HĐND - UBND để thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa) trên 7 lĩnh vực: tư pháp - hộ tịch, đất đai, xây dựng, đăng ký kinh doanh, văn hóa và môi trường (tương ứng 49 đến 188 thủ tục hành chính trong số 229 thủ tục hành chính cấp huyện) với số lượng hồ sơ tiếp nhận và xử lý 293.916 hồ trong năm 2013. Tất cả các huyện, thị xã, thành phố đều thực hiện liên thông với cơ quan thuế trong lĩnh vực đăng ký kinh doanh và nghĩa vụ thuế liên quan đến đất đai, xây dựng. Các lĩnh vực hành chính khác (8 lĩnh vực) bao gồm: lao động thương binh xã hội, y tế, giáo dục, giao thông vận tải, nội vụ, nông nghiệp phát triển nông thôn, thông tin và truyền thông, thể thao, du lịch đều thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại các phòng, ban chuyên môn của UBND cấp huyện.

Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả các huyện, thị xã, thành phố do Lãnh đạo Văn phòng HĐND - UBND trực tiếp phụ trách, mỗi huyện được bố trí từ 4-13 người tùy theo số lượng thủ tục hành chính phát sinh và số lĩnh vực tổ chức thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Các huyện Tân Uyên, Phú Giáo, Bến Cát, thị xã Dĩ An bố trí công chức chuyên trách tại Bộ phận một cửa, các huyện còn lại thực hiện chế độ điều động tạm thời kết hợp biên chế của Văn phòng HĐND - UBND huyện.

Tại thành phố Thủ Dầu Một, huyện Tân Uyên, huyện Phú Giáo: các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai và đăng ký kinh doanh được tách ra khỏi Bộ phận một cửa để tổ chức Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả riêng theo Nghị định số 88/2009/NĐ-CP ngày 19/10/2009 về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất,

quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất; Nghị định số 43/2010/NĐ-CP ngày 15/4/2010 về đăng ký kinh doanh.

Tổ Nghiệp vụ hành chính công huyện Bến Cát được Ủy ban nhân dân tỉnh cho phép thí điểm tổ chức hoạt động từ năm 2008 với nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, chuyên các phòng, ban xử lý, cho ý kiến và trực tiếp trình lãnh đạo ký các kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân với tổ chức, nhân sự, tài chính tương đương 01 đơn vị trực thuộc Văn phòng HĐND-UBND huyện.

Bộ phận một cửa của các huyện, thị xã, thành phố đều được bố trí trụ sở riêng (Dĩ An, Tân Uyên, Bến Cát, Dầu Tiếng, Phú Giáo), thị xã Thuận An và thành phố Thủ Dầu Một bố trí Bộ phận một cửa tại sảnh tầng trệt của Văn phòng HĐND-UBND để tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho người dân. Các Bộ phận một cửa đều được trang bị hệ thống xếp hàng tự động (trừ huyện Phú Giáo và Dầu Tiếng do số hồ sơ phát sinh ít nên không sử dụng), các khu vực ngồi chờ, màn hình giải trí, báo chí, bảng thông tin công khai thủ tục hành chính. Các công chức đều được trang bị máy vi tính, máy in, điện thoại và trang thiết bị theo quy định tại Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Tại thị xã Thuận An, Dĩ An và huyện Bến Cát trang bị thêm thiết bị đọc hồ sơ, máy tính tra cứu hồ sơ thông qua mã hồ sơ và tra cứu hồ sơ thủ tục hành chính qua máy tính nối mạng nội bộ.

II. Đánh giá chung

1. Ưu điểm

- Được sự quan tâm chỉ đạo kịp thời của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh, sự năng động, sáng tạo, chủ động của chính quyền cấp huyện trong việc chỉ đạo triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, nhiều mô hình, sáng kiến đã được áp dụng thành công và hiệu quả tại thị xã Thuận An, Dĩ An và huyện Bến Cát. Kết quả những mô hình này là cơ sở tham khảo quan trọng cho việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của những địa phương cấp huyện còn lại trong tỉnh.

- Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố trong thời gian qua đã cơ bản giải quyết được nhu cầu của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến thủ tục hành chính, đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của chính quyền các cấp. Ý thức trách nhiệm và tinh thần phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức được nâng cao; thẩm quyền của từng cấp, trách nhiệm của từng cơ quan trong giải quyết thủ tục hành chính được xác định rõ ràng. Đặc biệt, đã từng bước loại bỏ những thủ tục rườm rà, không cần thiết, rút ngắn thời gian, giảm phiền hà cho người dân và doanh nghiệp khi có yêu cầu giải quyết công việc tại các cơ quan hành chính Nhà nước; góp phần chống tệ quan liêu, cửa quyền của một bộ phận cán bộ, công chức, được nhân dân đồng tình ủng hộ và đánh giá cao.

- Việc thực hiện thành công giai đoạn 1 và 2 của Đề án 30 thông qua thống kê, rà soát toàn bộ các quy trình, thủ tục hành chính có liên quan đến người dân và doanh nghiệp là tiền đề cơ bản và hỗ trợ tốt cho việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong thời gian qua.

2. Nhược điểm

- Thiếu sự thống nhất trong mô hình, tên gọi và cách thức tổ chức thực hiện Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giữa các huyện, thị xã và thành phố dẫn đến một số trường hợp cùng một thủ tục hành chính được tiếp nhận và xử lý theo các quy trình khác nhau, thời gian xử lý khác nhau và điều kiện cơ sở vật chất phục vụ khác nhau (Thuận An, Bền Cát, Tân Uyên). Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các huyện, thị xã, thành phố cũng được hưởng chế độ, chính sách khác nhau.

- Một số lãnh đạo của các phòng, ban chuyên môn cấp huyện chưa nhận thức đúng tầm quan trọng của việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, chưa có sự phối hợp tốt trong triển khai thực hiện, làm ảnh hưởng đến kết quả hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại các huyện, thị xã, thành phố.

- Các công cụ giám sát, quản lý, thông tin, thống kê, kiểm tra về kết quả thực hiện thủ tục hành chính chưa được vận dụng đầy đủ, hợp lý làm giảm hiệu quả trong việc triển khai thực hiện; chưa xác định rõ ràng trách nhiệm, nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức và từng Bộ phận, phòng, ban liên quan trong toàn chu trình tiếp nhận hồ sơ đến trả kết quả cho người dân và tổ chức. Đồng thời, không có cơ sở định lượng cụ thể để đánh giá kết quả làm việc của từng cán bộ, công chức để kịp thời khen thưởng động viên hay có chế tài cần thiết khi xảy ra vi phạm trong công việc được giao. Điều này dẫn đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông có nơi, có lúc chưa đảm bảo yêu cầu đề ra, chưa mang tính đồng bộ, hiệu quả.

- Việc bố trí địa điểm, trang thiết bị cho Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả ở một số huyện, thị xã, thành phố vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính ngày càng tăng của nhân dân, doanh nghiệp. Một số nơi thể hiện sự quá tải, phòng làm việc, trang thiết bị làm việc và các điều kiện tiếp đón công dân, tổ chức chưa được chu đáo, thuận tiện.

- Nhân sự của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả chưa được chuyên môn hóa cao, có nơi còn thực hiện việc điều động, luân chuyển tạm thời (đổi chỗ ngồi) gây khó khăn trong việc chỉ đạo, điều hành tập trung thống nhất của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

- Sự liên thông trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính ở một số cơ quan chuyên môn, cơ quan ngành dọc cấp huyện còn nhiều vướng mắc, nhất là việc thống nhất quy trình, thời gian thực hiện và việc kết nối phần mềm, chia sẻ thông tin, cơ sở dữ liệu trong thực hiện thủ tục hành chính cũng ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông cấp huyện.

- Cơ chế tài chính và quy trình dự toán, phân bổ ngân sách cho hoạt động các cách hành chính nói chung và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả nói riêng theo phân cấp cũng còn khó khăn, vướng mắc, gây chậm trễ trong việc đầu tư xây dựng và trang bị cơ sở vật chất cho hoạt động này. Một số Ủy ban nhân dân cấp huyện do chưa xây dựng trụ sở mới, cơ sở vật chất chật hẹp, cũng gây khó khăn không nhỏ cho việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa tập trung cấp huyện.

- Các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính khác của các Bộ, ngành Trung ương về tổ chức hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn chồng chéo, thiếu nhất quán, nhất là trong lĩnh vực đăng ký kinh doanh và tài nguyên môi trường, gây khó khăn cho địa phương trong quá trình triển khai thực hiện.

Phần II

CĂN CỨ PHÁP LÝ, MỤC TIÊU, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

I. Căn cứ pháp lý

- Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 và Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ, sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30C/NQ-CP.

- Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg, ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

- Quyết định số 170/2006/QĐ-TTg ngày 18/7/2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy định tiêu chuẩn, định mức trang thiết bị và phương tiện làm việc của cơ quan và cán bộ, công chức, viên chức nhà nước;

- Quyết định số 2138/QĐ-UBND ngày 26/7/2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt dự án “Nhân rộng phần mềm quản lý hành chính một cửa tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã”;

- Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015 của tỉnh Bình Dương;

Nhằm tiếp tục phát huy những ưu điểm, khắc phục những hạn chế, bất cập trong thực hiện mô hình một cửa, một cửa liên thông cấp huyện trong thời gian qua và nâng cao hiệu quả việc giải quyết các thủ tục hành chính cho nhân dân và tổ chức, đẩy mạnh thực hiện cải cách hành chính, Đề án tổ chức Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Ủy ban nhân dân cấp huyện trên địa bàn tỉnh Bình Dương được xây dựng tập trung vào việc ứng dụng các trang thiết bị điện tử và phần mềm công nghệ thông tin vào các giao dịch về thủ tục hành chính giữa tổ chức, công dân; cải tiến phương thức phục vụ cũng như quy trình tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ, công tác quản lý, thống kê, báo cáo tình trạng giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hiện đại hóa cơ sở vật chất tại địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả để phục vụ tốt hơn cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

II. Mục tiêu

1. Thống nhất mô hình và tổ chức hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Ủy ban nhân dân cấp huyện trong toàn tỉnh.

2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết công việc với người dân, tổ chức, công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên trang thông tin điện tử cấp huyện, cấp tỉnh, tạo sự thuận lợi nhất cho người dân và tổ chức khi đến giao dịch về thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cấp huyện.

3. Tăng cường sự giám sát của nhân dân đối với việc thực hiện chương trình cải cách hành chính mà trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính và hoạt động của Bộ phận một cửa. Ngăn chặn tình trạng cửa quyền, những nhiễu khi giao dịch, giải quyết công việc với tổ chức và công dân.

4. Xác định rõ vai trò, nhiệm vụ, thẩm quyền, trách nhiệm, thời gian tác nghiệp của từng cá nhân, bộ phận, cơ quan có liên quan trong việc thực hiện thủ tục hành chính, bảo đảm quy trình luân chuyển, xử lý hồ sơ theo đúng quy định nhất là các thủ tục hành chính có tính chất liên thông (chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ; liên hệ với các cơ quan liên quan để hoàn tất mọi thủ tục; trả kết quả cuối cùng) và các mối quan hệ liên thông giữa các cơ quan cấp huyện, đối với Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cấp huyện. Bảo đảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính từ khi chính thức tiếp nhận hồ sơ đến khi trả kết quả cuối cùng cho người dân và tổ chức không quá thời gian quy định và ngày càng được rút ngắn.

5. Tạo điều kiện thuận lợi hơn cho việc giám sát, quản lý, đánh giá quá trình, kết quả thực hiện thủ tục hành chính và việc thực thi của các cán bộ, công chức và cơ quan cấp huyện.

6. Hướng tới xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp, văn minh, hiện đại; ứng dụng có hiệu quả công nghệ thông tin trong các quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ, thủ tục hành chính và thực hiện lộ trình cung ứng dịch vụ hành chính công trên môi trường mạng mức độ 3, mức độ 4 theo quy định.

III. Phạm vi

1. Tất cả các thủ tục hành chính thuộc Bộ danh mục thủ tục hành chính cấp huyện liên quan đến nhân dân và tổ chức đã được Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương công bố bao gồm 13 lĩnh vực: tư pháp - hộ tịch, đất đai, xây dựng, đăng ký kinh doanh, văn hóa, môi trường, lao động thương binh xã hội, quản lý đô thị, nội vụ, nông nghiệp phát triển nông thôn, thông tin và truyền thông, thể thao, du lịch (trừ lĩnh vực giáo dục, y tế và công an, quân sự).

2. Các thủ tục hành chính có tính chất liên thông ngang giữa các cơ quan cấp huyện liên quan đến nhân dân và doanh nghiệp.

3. Các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông dọc với cấp sở và cấp xã.

IV. Đối tượng áp dụng

1. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố thuộc tỉnh Bình Dương.

2. Các sở, ngành cấp tỉnh có liên quan.

V. Nguyên tắc

1. Đảm bảo thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện, đúng thời gian, giảm phiền hà cho người dân và doanh nghiệp, nâng cao tính chuyên nghiệp trong giải quyết các thủ tục hành chính.

2. Công khai các thủ tục hành chính, phí, lệ phí, hồ sơ và thời gian giải quyết các thủ tục hành chính theo đúng quy định của pháp luật.

3. Chi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tập trung của cấp huyện.

4. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, thông suốt giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân với nhau và với các cơ quan khác có liên quan trong giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp.

5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính; sử dụng phần mềm một cửa điện tử thống nhất toàn tỉnh theo dự án “Nhân rộng phần mềm quản lý hành chính một cửa tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã” đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 2138/QĐ-UBND ngày 26/7/2011.

Phần III

NỘI DUNG THỰC HIỆN

MÔ HÌNH MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG HIỆN ĐẠI

I. Vị trí, chức năng

1. Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hiện đại cấp huyện là đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố. Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện được Ủy ban nhân dân giao nhiệm vụ lãnh đạo, quản lý toàn diện về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

2. Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cấp huyện thực hiện chức năng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tập trung thống nhất đối với tất cả các thủ tục hành chính có liên quan đến người dân và doanh nghiệp theo thẩm quyền quản lý nhà nước của Ủy ban nhân dân cấp huyện.

II. Nhiệm vụ

Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hiện đại cấp huyện được tổ chức thực hiện đồng loạt, thống nhất tại tất cả các huyện, thị xã, thành phố trong tỉnh với các nhóm nhiệm vụ như sau:

1. Nhiệm vụ chính

- Công khai thủ tục hành chính, căn cứ pháp lý và toàn bộ quy trình hồ sơ bằng văn bản giấy và điện tử.

- Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

- Hướng dẫn, tư vấn về thủ tục hành chính

2. Hoạt động hỗ trợ

- Tổ chức hệ thống xếp hàng tự động và khu vực chờ: bố trí các ghế ngồi chờ, kệ tủ công khai các thủ tục hành chính (giấy và điện tử), hệ thống phân phối số thứ tự, bảng điều khiển thể hiện số thứ tự, màn hình để tra cứu thủ tục hành chính, kiểm tra tình trạng hồ sơ, các bàn để người dân hoàn thiện hồ sơ và màn hình giải trí, thông báo, báo chí, các thông tin tuyên truyền khác.

- Tổ chức thăm dò lấy ý kiến người dân, tổ chức về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và về thái độ phục vụ của công chức làm việc tại Bộ phận này.

- Cung cấp miễn phí các mẫu đơn, mẫu tờ khai tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

- Cung cấp nước uống, quạt, máy lạnh (nếu có).

3. Hoạt động dịch vụ

Tiến hành cung cấp dịch vụ photo, in ấn, tư vấn pháp lý; bưu tín, viễn thông, căn tin để phục vụ nước uống và ăn nhẹ cho nhân dân và tổ chức khi đến làm thủ tục hành chính và các dịch vụ công khác tùy vào điều kiện cụ thể của từng huyện, thị xã, thành phố.

III. Tổ chức và hoạt động

1. Tổ chức

Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cấp huyện có 01 Trưởng bộ phận do Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện kiêm nhiệm và 01 đến 02 Phó Bộ phận giúp việc để giúp Lãnh đạo Văn phòng quản lý điều hành các hoạt động chuyên môn và lĩnh vực công nghệ thông tin của Bộ phận.

Cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả là cán bộ chuyên trách, được điều động từ các phòng, ban của UBND cấp huyện để bố trí tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

Cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả chịu sự quản lý của Văn phòng UBND-HĐND cấp huyện và chịu sự chỉ đạo về chuyên môn nghiệp vụ của các phòng, ban chuyên môn cấp huyện.

Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả là lực lượng cán bộ trẻ, đủ năng lực, kiến thức và am hiểu chuyên môn, có trình độ ứng dụng tin học, có phẩm chất đạo đức tốt, có thái độ ứng xử tốt với nhân dân, doanh nghiệp.

Tùy vào số lượng giao dịch phát sinh và tình hình thực tế, bố trí cán bộ thuê và ngân hàng hoặc cán bộ Kho bạc nhà nước cấp huyện vào trực giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của huyện để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và tổ chức.

2. Hoạt động

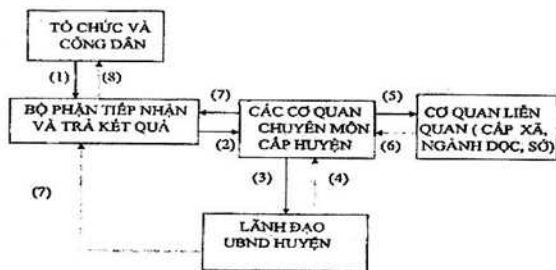
Phương tiện làm việc, trang phục và phụ cấp cho công chức, viên chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả do Văn phòng UBND-HĐND chịu trách nhiệm phối hợp với các cơ quan có liên quan để tổ chức thực hiện, trang bị và chi trả theo quy định của Nhà nước.

Việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ phải theo đúng trình tự thủ tục quy định được công bố công khai theo Bộ thủ tục hành chính cấp huyện đã được Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành. Khuyến khích việc hợp nhất, tập hợp các thủ tục hành chính có tính tương đồng về tính chất hay đối tượng thụ hưởng để giảm hồ sơ giấy tờ và thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

Khi tiếp nhận những hồ sơ có tính chất phức tạp, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả sẽ liên hệ trực tiếp với công chức nghiệp vụ của các phòng, ban có liên quan, đến trực tiếp Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả để thống nhất cách xử lý và hướng dẫn tường tận cho nhân dân và tổ chức.

3. Quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:

3.1 Quy trình tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện theo sơ đồ sau:



Chú thích:

(1) Tổ chức, công dân liên hệ giải quyết các thủ tục hành chính đến quầy giao dịch của Bộ phận tiếp nhận theo lĩnh vực đã đăng ký để nộp hồ sơ.

(2) Bộ phận tiếp nhận sau khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân chuyển cho các cơ quan chuyên môn của huyện.

* Sau khi nhận hồ sơ các cơ quan chuyên môn thực hiện như sau:

- Đối với những hồ sơ thuộc các cơ quan chuyên môn của huyện hoặc UBND huyện giải quyết theo thẩm quyền, các cơ quan chuyên môn tiến hành tác nghiệp.

- Đối với những loại hồ sơ cần có sự xác nhận của cơ quan chuyên môn của tỉnh và cấp xã chuyển lên, các cơ quan chuyên môn của huyện thực hiện tác nghiệp với các cơ quan này theo trình tự (5) và (6) của sơ đồ trên.

(3) Các cơ quan chuyên môn cấp huyện ký xác nhận theo thẩm quyền hoặc trình UBND huyện ký.

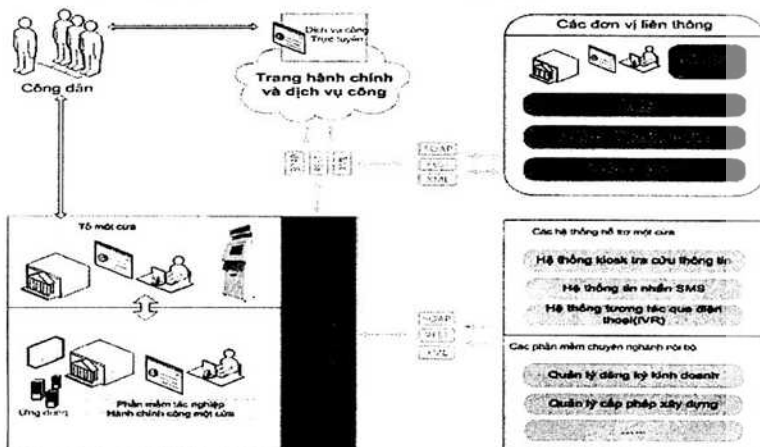
(4) Đối với các hồ sơ thuộc thẩm quyền UBND cấp huyện, lãnh đạo UBND cấp huyện ký và chuyển cho cơ quan chuyên môn.

(7) Sau khi ký xác nhận theo thẩm quyền hoặc trình UBND cấp huyện ký, cán bộ tác nghiệp các cơ quan chuyên môn của huyện mang đến bộ phận văn thư để

đóng dấu, sau đó bàn giao kết quả cho Bộ phận trả kết quả hoặc lãnh đạo UBND cấp huyện chuyển trực đến Bộ phận trả kết quả.

(8) Bộ phận trả kết quả tiến hành trả kết quả cho tổ chức và công dân, thu phí, lệ phí theo quy định.

3.2. Hệ thống một cửa điện tử - Mô hình ứng dụng



- Tổ chức và cá nhân có thể truy cập vào trang thông tin điện tử cấp huyện để tra cứu thông tin về thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, quy trình.

- Thực hiện việc nộp hồ sơ bằng cách liên lạc trực tiếp với Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của UBND cấp huyện. Đối với hồ sơ thủ tục ở mức độ 3 và mức độ 4 vào trang dịch vụ hành chính công trực tuyến để gửi hồ sơ.

- Hồ sơ nhận vào trực tiếp từ Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả sẽ được đưa vào phần mềm tác nghiệp hành chính công một cửa để xử lý.

- Hồ sơ theo đường dịch vụ hành chính công trực tuyến sẽ được đưa vào phần mềm tác nghiệp hành chính công một cửa để xử lý nhờ hệ thống tích hợp dịch vụ.

- Các bước giải quyết kế tiếp tương tự như mô hình tại mục 3.1. Đồng thời, các chu trình chuyển giao hồ sơ, xử lý và trả kết quả đều được theo dõi qua phần mềm một cửa điện tử để lãnh đạo và người dân có thể biết được tình trạng hồ sơ và quá trình giải quyết hồ sơ của tổ chức và người dân.

- Hệ thống tích hợp là cầu nối để phần mềm tác nghiệp hành chính công một cửa giao tiếp với các hệ thống bên ngoài cho phép cán bộ giải quyết hồ sơ nhanh chóng, thuận tiện.

- Công dân có thể tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ thông qua trang thông tin “một cửa” điện tử, thông qua máy tra cứu thông tin hoặc liên lạc Bộ phận một cửa bằng điện thoại hoặc tin nhắn để có thông tin. Khi có kết quả, công dân nhận kết quả tại Bộ phận một cửa (hoặc qua đường bưu điện, điện tử đối với thủ tục mức độ 4).

4. Điều kiện làm việc và quản lý

- Nơi làm việc của cán bộ, công chức được bố trí các phương tiện và trang thiết bị làm việc theo quy định chung tại Quyết định số 170/2006/QĐ-TTg ngày 18/7/2006 của Thủ tướng Chính phủ với các trang bị cơ bản như: bàn làm việc, máy vi tính, máy in, tủ đựng hồ sơ, điện thoại, trang thiết bị điện tử phù hợp để tạo điều kiện thực hiện nhiệm vụ theo hướng hiện đại.

- Địa điểm làm việc của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có diện tích không dưới 120m²; trong đó nơi đón tiếp, ngồi chờ của công dân chiếm không dưới 50% diện tích, có trang bị đầy đủ các nhu cầu cơ bản cho người dân và tổ chức khi liên hệ giải quyết các thủ tục hành chính như: ghế ngồi, nước uống, báo chí, ti vi, quạt, máy điều hòa nhiệt độ, vệ sinh...

- Bố trí các camera quan sát để các cơ quan, đơn vị có thể giám sát được quá trình làm việc của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tập trung.

- Mở rộng việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9000:2008 và ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận và trả kết quả của từng lĩnh vực, kết nối và tương thích với các phần mềm hiện có của các cơ quan cấp huyện. Đảm bảo việc sử dụng hiệu quả cơ sở dữ liệu về hành chính của các cơ quan cấp huyện.

IV. Phần mềm “Một cửa điện tử cấp huyện” và trang thiết bị công nghệ thông tin, thiết bị điện tử chuyên dụng

Nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tập trung cấp huyện và hỗ trợ các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, hướng đến nền hành chính hiện đại, trang bị, nâng cấp phần mềm “Một cửa điện tử cấp huyện” thuộc dự án “Nhân rộng phần mềm quản lý hành chính một cửa tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã” đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 2138/QĐ-UBND ngày 26/07/2011 để hỗ trợ cho công chức và các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong quá trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính cho nhân dân và tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Phần mềm “Một cửa điện tử cấp huyện” mang tính chất hệ thống, đáp ứng các yêu cầu sau:

- Cho phép quản lý các quy trình xử lý thủ tục hành chính, hệ thống biểu mẫu kèm theo cho các đơn vị thông qua giao diện người dùng.

- Đồng bộ và tương thích với các phương thức giao tiếp trực tiếp và thông qua các thiết bị điện tử được trang bị tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tập trung như: hệ thống lấy số, xếp hàng, bảng thông tin điện tử, thiết bị tra cứu tình trạng hồ sơ, thiết bị lấy ý kiến đánh giá của người dân và tổ chức khi đến giao dịch hành chính, các bảng thông báo thông tin, hệ thống tin nhắn viễn thông...

- Cung cấp công cụ quản lý, chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo cấp huyện với công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thông qua phần mềm quản lý hồ sơ công việc.

- Cung cấp công cụ lưu trữ, thống kê, báo cáo và tổng hợp về hồ sơ, kết quả giải quyết theo từng lĩnh vực, từng thời điểm và từng công chức, phục vụ cho việc quản lý, đánh giá, khen thưởng, kỷ luật.

- Cho phép tích hợp thông tin lên Cổng thông tin điện tử của cấp huyện và hỗ trợ cung cấp các dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 theo lộ trình chung của tỉnh.

- Trang bị hạ tầng kỹ thuật cơ bản: máy chủ, máy tính, mạng máy tính, thiết bị bảo mật, thiết bị lưu trữ dự phòng, hệ thống camera giám sát, hệ thống âm thanh, hệ thống xếp hàng...

- Các thiết bị hỗ trợ nhân dân và tổ chức truy xuất, tìm kiếm thông tin: màn hình điện tử, hệ thống quét mã vạch, kios thông tin, hệ thống trả lời tự động qua điện thoại, nhắn tin và truy cập trang thông tin điện tử.

- Trang thiết bị về công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu vận hành phần mềm và phục vụ cho hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cấp huyện do Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Sở Nội vụ hướng dẫn thực hiện.

V. Kinh phí hoạt động

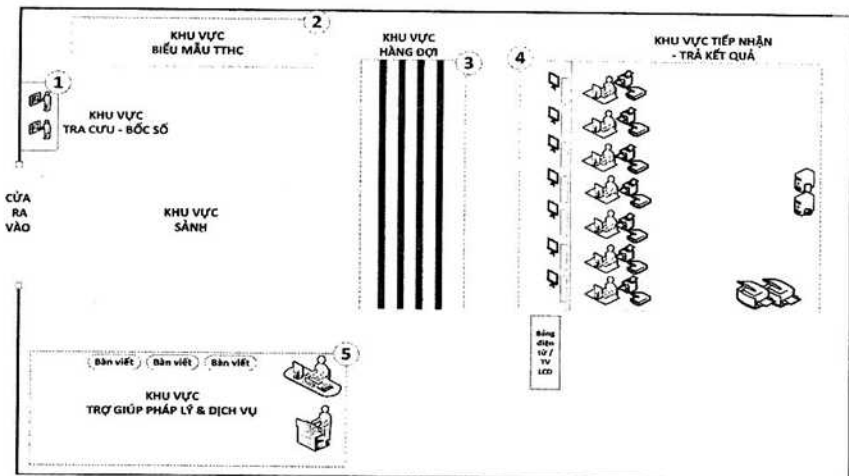
1. Kinh phí đầu tư hạ tầng, cơ sở vật chất và trang thiết bị cho Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cấp huyện được sử dụng từ nguồn vốn đầu tư xây dựng cơ bản của tỉnh.

2. Kinh phí đào tạo, tập huấn, nâng cấp và bảo trì phần mềm “Một cửa điện tử cấp huyện” do Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm dự toán, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và tổ chức thực hiện, đảm bảo phần mềm được vận hành thông suốt phục vụ cho hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cấp huyện.

3. Kinh phí cho tổ chức và hoạt động thường xuyên của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được dự toán trong kinh phí của Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện và nguồn trích từ thu phí, lệ phí theo quy định hiện hành.

4. Các nguồn kinh phí khác từ các chương trình, dự án, đề án của cơ quan, đơn vị và của tỉnh hỗ trợ về công tác cải cách hành chính.

VI. Sơ đồ bố trí Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hiện đại cấp huyện



Chú thích:

- (1): Khu vực bố trí hệ thống bốc số thứ tự điện tử và kios tra cứu tình trạng hồ sơ.
- (2): Khu vực niêm yết công khai các quy trình thủ tục và cung cấp các biểu mẫu đơn, tờ khai thủ tục hành chính và máy tính để tra cứu thủ tục trên trang thông tin điện tử của huyện, thị xã, thành phố.
- (3): Khu vực chờ, bố trí các ghế ngồi chờ, báo chí, nước uống, thông tin cần thiết và các màn hình tivi, thông tin giải trí.
- (4): Khu vực giao dịch thủ tục hành chính, bố trí các quầy làm việc, các bảng biểu về lĩnh vực hoạt động, số thứ tự và các màn hình lấy ý kiến về sự hài lòng người dân và tổ chức khi giao dịch hành chính.
- (5): Khu vực bố trí các hoạt động hỗ trợ cho người dân, tổ chức và các dịch vụ công khác.

Phần IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

I. Tiến độ thực hiện

1. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chủ động xây dựng phương án kiến toàn tổ chức, đầu tư, nâng cấp, trang thiết bị, hiện đại hóa Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo nội dung Đề án chung của tỉnh từ tháng 5/2014 tới thiếu 5-8 lĩnh vực: tư pháp - hộ tịch, đất đai, xây dựng, đăng ký kinh doanh, văn hóa, môi trường, lao động thương binh xã hội, quản lý đô thị. Đến cuối năm 2014, Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả các huyện, thị xã, thành phố đảm bảo tất cả các tiêu chí của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hiện đại.

2. Đối với huyện Bàu Bàng và Bắc Tân Uyên: Ủy ban nhân dân huyện thành lập và tổ chức thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông từ tháng 5/2014 đối với một số lĩnh vực quan trọng để đáp ứng yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của người dân. Đồng thời, phối hợp với Sở Nội vụ và Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng Đề án tổ chức Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hiện đại theo các nội dung quy định của Đề án này.

II. Nhiệm vụ, trách nhiệm của các cơ quan cấp tỉnh

1. Sở Nội vụ

- Hướng dẫn Ủy ban nhân dân cấp huyện xây dựng Đề án thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại theo các quy định chung của Đề án này và thẩm định trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

- Phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính xây dựng dự toán về trang thiết bị điện tử tương thích theo tiêu chuẩn để triển khai đưa phần mềm vào sử dụng đồng bộ từ tỉnh đến huyện, thị xã, thành phố và các phường, thị trấn; gắn với công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ trực tiếp ứng dụng công nghệ thông tin vào xử lý công việc.

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hiện đại của cấp huyện.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

- Tiếp tục thực hiện dự án “Nhân rộng phần mềm quản lý hành chính một cửa tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã” đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 2138/QĐ-UBND ngày 26/7/2011 để chuyển giao cho tất cả các huyện, thị xã, thành phố trong tỉnh và thực hiện việc điều chỉnh, sửa chữa, bảo trì và nâng cấp phần mềm đáp ứng hoạt động thông suốt của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cấp huyện.

- Hướng dẫn Ủy ban nhân dân cấp huyện việc trang bị phần cứng, mạng, các loại trang thiết bị điện tử cần thiết để xây dựng và hoàn thiện mô hình một cửa hiện đại.

- Định hướng kết nối cơ sở dữ liệu và các phần mềm của các cơ quan liên thông ngang cấp huyện và liên thông dọc hiện có với phần mềm một cửa điện tử cấp huyện để tạo hệ thống đồng bộ, thống nhất trong quản lý và sử dụng trong thời gian tới.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ ban hành quy chế quản lý và sử dụng “Phần mềm một cửa điện tử cấp huyện” và tổ chức tập huấn, triển khai để đảm bảo khai thác hiệu quả tất cả các tính năng của phần mềm.

3. Sở Khoa học và Công nghệ

Hướng dẫn Ủy ban nhân dân cấp huyện chỉ đạo và triển khai thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cấp huyện.

4. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính

Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí nguồn kinh phí để Ủy ban nhân dân cấp huyện đầu tư cải tạo, nâng cấp, xây dựng mới nơi làm việc của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trước đây, mua sắm trang thiết bị tin học, phương tiện làm việc và các thiết bị khác cho Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả để thực hiện cơ chế một cửa hiện đại tại Ủy ban nhân dân cấp huyện.

5. Kho bạc Nhà nước tỉnh, Cục thuế

Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc cấp huyện trao đổi, thống nhất với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố trong việc phối hợp thực hiện Đề án tổ chức cơ chế một cửa, một cửa liên thông cấp huyện đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

6. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh

Chủ động phối hợp với các cơ quan có liên quan và Ủy ban nhân dân cấp huyện tiếp tục tăng cường thực hiện thủ tục hành chính liên thông dọc giữa các cơ quan cấp tỉnh và cấp huyện, cơ quan cấp huyện và cấp xã; liên thông ngang giữa các cơ quan chuyên môn cấp huyện để tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho người dân và doanh nghiệp khi đến cơ quan nhà nước để giải quyết các thủ tục hành chính.

III. Nhiệm vụ, trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp huyện

Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chủ động xây dựng Đề án thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông hiện đại theo nội dung Đề án này

và đặc điểm tình hình của địa phương, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và tổ chức triển khai thực hiện, cụ thể như sau:

1. Thành lập Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại do Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện phụ trách. Đồng thời, ban hành quyết định điều động, phân công cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

2. Ban hành quy trình, thủ tục tiếp nhận, xử lý, trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại và quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

3. Tăng cường đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng về nghiệp vụ và phong cách giao tiếp, ứng xử của đội ngũ công chức, viên chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

4. Phối hợp với các cơ quan có liên quan lập thủ tục đầu tư cải tạo, nâng cấp phòng làm việc của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trước đây; mua sắm, lắp đặt trang thiết bị tin học (phần cứng và phần mềm), các thiết bị khác liên quan tại nơi làm việc của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và tại các cơ quan chức năng liên quan để phục vụ việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định của pháp luật về đầu tư xây dựng.

5. Niêm yết công khai các quy định, thủ tục hành chính, giấy tờ hồ sơ, mức thu phí, lệ phí, thời gian giải quyết các loại công việc tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

6. Thông tin tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Ủy ban nhân dân cấp huyện.

7. Thường xuyên rà soát quy trình, thủ tục hành chính, giấy tờ, hồ sơ; cải tiến phần mềm, trang thiết bị; cải tiến lề lối làm việc,... để từng bước nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Ủy ban nhân dân cấp huyện, đảm bảo tuân thủ theo đúng quy định của Nhà nước.

8. Quản lý hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin, đảm bảo các phần mềm vận hành thông suốt.

9. Định kỳ hàng quý, 6 tháng và năm báo cáo kết quả thực hiện Đề án về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để theo dõi, chỉ đạo.

Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, xử lý hoặc kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết kịp thời những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện Đề án./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN ^{tr}
CHỦ TỊCH



Le Thanh Cung