

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

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

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 06 năm 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;

Căn cứ Quyết định số 2657/QĐ-UBND ngày 14 tháng 10 năm 2010 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Đề án triển khai thực hiện mô hình một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại Sở Tài nguyên và Môi trường;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường tại Tờ trình số 2603/TTr-SNN ngày 24/11/2014 và Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 259/TTr-SNV ngày 11/02/2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường.

**Điều 2.** Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường có trách nhiệm công bố công khai và tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung Quy chế, đảm bảo nguyên tắc và hiệu quả.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- TT TU, TT HĐND tỉnh;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử CCHC tỉnh;
- Đài PT-TH KH, Báo KH;
- Lưu: VT, DL, LT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**



Nguyễn Chiến Thắng

## **QUY CHẾ**

**Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,  
một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Khánh Hòa**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 525/QĐ-UBND*

*ngày 02 tháng 03 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)*

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Mục đích, nguyên tắc thực hiện**

##### **1. Mục đích**

- Tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức và cá nhân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường.
- Nâng cao chất lượng phục vụ, ý thức kỷ luật và thái độ phục vụ của đội ngũ công chức. Đảm bảo công khai, minh bạch, đúng quy định của pháp luật.
- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành hoạt động chuyên môn của Sở Tài nguyên và Môi trường và trong giao dịch, cung cấp dịch vụ, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

##### **2. Nguyên tắc thực hiện**

- Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật.
- Công khai các thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.
- Nhận yêu cầu và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa).
- Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện, đúng thời gian quy định.
- Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, ban, các sở, ban ngành, các cơ quan có liên quan khi giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 2. Tổ chức Bộ phận một cửa**

1. Bộ phận một cửa được bố trí tại trụ sở làm việc của Sở Tài nguyên và Môi trường Khánh Hòa, địa chỉ số 14 Hoàng Hoa Thám, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa là cán bộ thuộc bộ phận chuyên tăng cường về Văn phòng Sở, do Chánh Văn phòng Sở trực tiếp quản lý, điều hành.

3. Công chức được bố trí tại Bộ phận một cửa phải có năng lực, trình độ chuyên môn tốt, có phẩm chất đạo đức và khả năng giao tiếp, ứng xử, có tinh thần trách nhiệm, thái độ nhiệt tình, tận tụy phục vụ nhân dân, thực hiện nhiệm vụ theo đúng quy định pháp luật.

4. Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra hoạt động của Bộ phận một cửa.

### **Điều 3. Lĩnh vực công việc, thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận một cửa**

Bộ phận một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường theo quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa, bao gồm các lĩnh vực sau:

- Đất đai (gồm các thủ tục hành chính giả quyết tại Chi cục Quản lý đất đai và Văn phòng Đăng ký QSD đất);

- Môi trường;

- Tài nguyên Địa chất - Khoáng sản;

- Tài nguyên nước;

- Khí hậu thủy văn;

- Đo đạc Bản đồ;

- Biển và Hải đảo.

Toàn bộ Danh mục thủ tục hành chính và các thông tin có liên quan được niêm yết đầy đủ, công khai tại Bộ phận một cửa, trên website (địa chỉ: [tntmkhanhhoa.gov.vn](http://tntmkhanhhoa.gov.vn)), trên Cổng thông tin Thủ tục hành chính công của Sở Tài nguyên và Môi trường (địa chỉ truy cập: [tthc.stnmt.khanhhoa.gov.vn](http://tthc.stnmt.khanhhoa.gov.vn)) và trên Cổng thông tin Cải cách hành chính tỉnh (địa chỉ truy cập: <http://cchc.khanhhoa.gov.vn>).

### **Điều 4. Lịch làm việc của Bộ phận một cửa, thời hạn giải quyết hồ sơ, trả kết quả**

Việc tiếp nhận hồ sơ được thực hiện vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần; riêng lĩnh vực đất đai nhận và trả kết quả vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần từ thứ 2 đến thứ 6 và buổi sáng thứ 7 (trừ ngày lễ, Tết và ngày

nghi theo quy định của Nhà nước). Việc trả kết quả giải quyết được thực hiện theo thời gian ghi trên Biên nhận hồ sơ và phải bảo đảm không quá thời hạn giải quyết được quy định đối với thủ tục đó.

Thời hạn giải quyết hồ sơ theo Quy chế này là thời hạn tối đa, theo ngày làm việc, tính từ thời điểm Bộ phận một cửa nhận đủ hồ sơ hợp lệ và cấp phiếu biên nhận hồ sơ kiêm phiếu hẹn cho người nộp hồ sơ. Trường hợp có kết quả giải quyết sớm hơn ngày hẹn, Bộ phận một cửa có trách nhiệm thông báo cho người nộp hồ sơ đến nhận.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

**Điều 5. Cách thức tổ chức và cá nhân tra cứu thủ tục, hoàn chỉnh và nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa, nhận kết quả giải quyết**

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu, tra cứu thủ tục hành chính nêu tại Điều 3 Quy chế có thể xem trên bảng niêm yết công khai tại trụ sở Sở Tài nguyên và Môi trường hoặc liên hệ trực tiếp tại Bộ phận một cửa để được hướng dẫn, hoặc truy cập các website sau để thực hiện:

a) Truy cập website của Sở (địa chỉ: <http://stnmt.khanhhoa.gov.vn>), sau đó chọn chuyên mục “Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa” (hoặc vào trực tiếp địa chỉ: <http://tthc.stnmt.khanhhoa.gov.vn>) để tra cứu thông tin thủ tục và tải các biểu mẫu, tài liệu cần thiết.

b) Truy cập website cải cách hành chính tỉnh (địa chỉ: <http://cchc.khanhhoa.gov.vn>), sau đó chọn chuyên mục “Nộp hồ sơ trực tuyến” và chọn cơ quan Sở Tài nguyên và Môi trường để tra cứu thông tin thủ tục, tải các biểu mẫu, tài liệu cần thiết.

2. Sau khi hoàn chỉnh hồ sơ thủ tục, tổ chức, cá nhân liên hệ nộp trực tiếp cho Bộ phận một cửa của Sở và nhận phiếu biên nhận hồ sơ kiêm phiếu hẹn, không được nộp hồ sơ cho cán bộ, công chức không thuộc Bộ phận một cửa.

3. Trường hợp nộp hồ sơ qua đường bưu điện (đối với các thủ tục có quy định gửi hồ sơ qua đường bưu điện), tổ chức, cá nhân ghi rõ địa chỉ nơi nhận là “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Khánh Hòa”.

4. Đối với các thủ tục hành chính được công bố tiếp nhận, giải quyết trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên, tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn cách thức nộp hồ sơ trực tiếp cho Bộ phận một cửa hoặc nộp hồ sơ điện tử qua mạng Internet theo quy trình như sau:

a) Truy cập vào địa chỉ: <http://tthc.stnmt.khanhhoa.gov.vn>, vào mục Tài khoản công dân để tạo tài khoản đăng nhập cho cá nhân, tổ chức.

Hoặc truy cập địa chỉ: <http://cchc.khanhhoa.gov.vn>, chọn chuyên mục “Tra cứu thủ tục mức độ 3”, chọn cơ quan Sở Tài nguyên và Môi trường, sau đó tạo tài khoản đăng nhập như trên.

b) Sau khi đăng nhập, chọn chuyên mục “Soạn hồ sơ” để lựa chọn thủ tục hành chính và hoàn chỉnh hồ sơ thủ tục mà tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện; đính kèm các tài liệu điện tử đã chuẩn bị sẵn (với định dạng phù hợp) theo danh mục giấy tờ, tài liệu của bộ hồ sơ.

c) Sau đó, chọn mục “Quản lý hồ sơ” để xem lại và hiệu chỉnh hồ sơ nếu cần thiết và chọn “Nộp hồ sơ”.

d) Sau khi kiểm tra xong hồ sơ điện tử, Bộ phận một cửa gửi phiếu biên nhận hồ sơ dưới dạng file điện tử (có số biên nhận và mã vạch) vào tài khoản của tổ chức, cá nhân. Trường hợp hồ sơ chưa hoàn chỉnh thì gửi thông tin hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ vào tài khoản của tổ chức, cá nhân.

đ) Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng, tiến độ giải quyết hồ sơ bằng cách truy cập vào mục “Tra cứu tiến độ” và nhập số biên nhận hồ sơ.

#### 5. Về định dạng các file, tài liệu điện tử trong thành phần hồ sơ:

a) Các tài liệu, biểu mẫu có thể gửi dưới dạng file word hoặc pdf, tif, jpeg bao gồm: các loại đơn, tờ khai, khai trình, văn bản đề nghị, đề án, dự án, đề cương, đề tài, báo cáo, dự thảo quy chế.

b) Các tài liệu, biểu mẫu phải gửi dưới dạng pdf, tif, jpeg: bản sao (có hoặc không có chứng thực) các quyết định, biên bản, các loại giấy chứng nhận, giấy phép, giấy xác nhận, sơ yếu lý lịch, lý lịch tư pháp, văn bản thỏa thuận, hợp đồng có công chứng, hộ chiếu, chứng minh nhân dân, văn bằng, chứng chỉ.

c) Đối với các loại tài liệu, biểu mẫu chưa được liệt kê trên đây hoặc khó xác định định dạng, tổ chức, cá nhân liên hệ với Bộ phận một cửa để được hướng dẫn và thực hiện theo hướng dẫn.

#### 6. Nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

a) Đối với trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa:

Đến ngày hẹn trả kết quả ghi trên phiếu biên nhận hoặc khi nhận được thông báo của Bộ phận một cửa đối với các hồ sơ giải quyết sớm hẹn, tổ chức, cá nhân mang theo phiếu biên nhận đến Bộ phận một cửa, đóng các loại phí, lệ phí (nếu có) theo quy định và nhận kết quả giải quyết.

Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức chuyển phát nhanh khi liên hệ nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa.

b) Đối với trường hợp nộp hồ sơ điện tử trực tuyến qua mạng Internet:

Đến ngày hẹn trả kết quả hoặc khi nhận được thông báo của Bộ phận một cửa, tổ chức, cá nhân in phiếu biên nhận hồ sơ kèm theo hồ sơ chính thức (hồ sơ giấy theo quy định hiện hành), nộp cho Bộ phận một cửa, đóng phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả giải quyết.

## **Điều 6. Nguyên tắc và quy trình tiếp nhận hồ sơ, phối hợp xử lý và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường**

1. Khi tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc, thủ tục hành chính, tùy từng trường hợp cụ thể, cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa kiểm tra hồ sơ và xử lý như sau:

a) Trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa:

- Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường thì hướng dẫn để tổ chức, cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh hồ sơ trong 01 lần bằng phiếu hướng dẫn, trong đó ghi rõ tài liệu, giấy tờ còn thiếu, nội dung chưa phù hợp và cách thức điều chỉnh, bổ sung cho đúng quy định.

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì cấp phiếu biên nhận hồ sơ kèm phiếu hẹn; nhập thông tin vào phần mềm một cửa, chuyển thông tin và hồ sơ cho bộ phận chuyên môn có liên quan.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ điện tử qua Cổng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa:

Bộ phận một cửa phối hợp với phòng chuyên môn có liên quan kiểm tra, hướng dẫn hoàn chỉnh hồ sơ. Nếu hồ sơ đã đầy đủ, hợp lệ thì tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu biên nhận hồ sơ vào tài khoản của tổ chức, cá nhân ngay trong ngày nhận được hồ sơ đầy đủ, hợp lệ; nhập thông tin vào phần mềm một cửa, chuyển hồ sơ điện tử cho các phòng, bộ phận chuyên môn có liên quan.

2. Trách nhiệm của các phòng, đơn vị thuộc Sở:

a) Phối hợp chặt chẽ với Bộ phận một cửa trong việc hướng dẫn, kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ ban đầu. Trường hợp hồ sơ phức tạp, cần hướng dẫn trực tiếp thì bộ phận chuyên môn phối hợp Bộ phận một cửa hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân

ngay tại Bộ phận một cửa, đồng thời với việc hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn. Nghiêm cấm việc hướng dẫn tùy tiện.

Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử thì sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận một cửa, các phòng, bộ phận chuyên môn phải kiểm tra ngay và thông báo cho Bộ phận một cửa để tiếp nhận hồ sơ và gửi phiếu biên nhận cho tổ chức, cá nhân ngay trong ngày làm việc. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì chuyển nội dung hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ cho Bộ phận một cửa để chuyển vào tài khoản của tổ chức, cá nhân.

b) Tiếp nhận, tham mưu xử lý, chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận một cửa đúng thời hạn quy định. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật, phòng chuyên môn tham mưu lãnh đạo Sở có thông báo từ chối giải quyết, nêu rõ lý do, kèm theo hồ sơ, chuyển cho Bộ phận một cửa để trả lại cho tổ chức, cá nhân.

c) Trường hợp sau khi đã tiếp nhận phát hiện nội dung hồ sơ chưa đầy đủ, Trưởng phòng chuyên môn thụ lý hồ sơ trình Lãnh đạo Sở có văn bản chuyển cho Bộ phận một cửa để đề nghị tổ chức, cá nhân bổ túc hồ sơ, trong đó nêu rõ nội dung và tài liệu đề nghị bổ sung, căn cứ pháp lý của việc đề nghị bổ túc và thời gian hoàn thành việc bổ túc hồ sơ.

Đề nghị bổ túc hồ sơ chỉ được thực hiện tối đa 01 lần và phải thực hiện trong khoảng 1/3 thời gian đầu của tổng thời gian giải quyết thủ tục, tính từ khi Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ và cấp phiếu biên nhận. Các giấy tờ, tài liệu hoặc nội dung được yêu cầu bổ sung, hoàn thiện là các loại giấy tờ, nội dung được pháp luật quy định phải có trong hồ sơ của thủ tục đó; không được yêu cầu bổ sung các loại giấy tờ, nội dung không được pháp luật quy định. Trong trường hợp này, tổng thời gian giải quyết thủ tục được cộng thêm thời gian mà tổ chức, cá nhân thực hiện bổ túc hồ sơ.

Việc bổ túc hồ sơ phải tuân thủ quy trình xử lý, giải quyết thủ tục, phải thông qua Bộ phận một cửa và được phản ánh đầy đủ thông tin trên phần mềm hoặc Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.

d) Trường hợp vì lý do khách quan không thể giải quyết thủ tục hành chính đúng thời gian theo quy định thì ít nhất 02 ngày trước ngày gửi kết quả cho Bộ phận một cửa, Trưởng phòng chuyên môn thụ lý hồ sơ có trách nhiệm trình lãnh đạo Sở ký văn bản thông báo về việc trễ hạn, giải thích rõ lý do, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả, chuyển cho Bộ phận một cửa.

Trước ngày đến hạn trả kết quả ít nhất 01 ngày, Bộ phận một cửa thông báo bằng điện thoại và bằng văn bản cho người nộp hồ sơ, tuyệt đối không để tổ chức,

cá nhân đi lại nhiều lần.

**3. Trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân:**

**a) Trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp tại một cửa:**

Bộ phận một cửa kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, bảo đảm chính xác, đầy đủ các giấy tờ, tài liệu theo quy định; thu phiếu biên nhận, phí, lệ phí (nếu có); chuyển hồ sơ lưu cho các bộ phận chuyên môn có liên quan và cập nhật thông tin vào phần mềm một cửa điện tử.

Trường hợp tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức chuyển phát nhanh thì công chức tại Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ cho Bưu điện để chuyển trả cho khách hàng đúng theo quy định.

**b) Trường hợp nộp hồ sơ điện tử trực tuyến qua mạng Internet:**

Bộ phận một cửa có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu hồ sơ chính thức với hồ sơ điện tử đã nộp trực tuyến để bảo đảm sự trùng khớp, chính xác về thành phần, thể thức và nội dung hồ sơ; thu phí, lệ phí, thu phiếu biên nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân; chuyển hồ sơ lưu cho bộ phận chuyên môn liên quan, cập nhật thông tin vào phần mềm một cửa điện tử.

4. Bộ phận một cửa phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc các bộ phận chuyên môn phối hợp giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh hoặc các hồ sơ ách tắc, trễ hạn. Các phòng, bộ phận chuyên môn chịu trách nhiệm xem xét, xử lý hồ sơ theo chức năng chuyên môn, phối hợp với các bộ phận liên quan khác hoàn thành các bước công việc, trả kết quả cho Bộ phận một cửa theo đúng thời hạn quy định.

**Điều 7. Trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông giữa Sở Tài nguyên và Môi trường với các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Đối với các hồ sơ thủ tục được thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông hoặc hồ sơ cần ý kiến tham gia của các cơ quan, đơn vị khác, sau khi tiếp nhận và xử lý các nội dung thuộc trách nhiệm của mình, Sở Tài nguyên và Môi trường có văn bản kèm theo hồ sơ để gửi cho các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, xử lý theo đúng quy định.

Văn bản gửi kèm hồ sơ phải nêu rõ nội dung yêu cầu của tổ chức, cá nhân, danh mục tài liệu thành phần của hồ sơ, số bộ hồ sơ, thời hạn hẹn trả kết quả, thời hạn đề nghị cơ quan, đơn vị liên quan xử lý và gửi lại kết quả (có dự phòng thời gian hồ sơ đi trên đường công văn). Phòng chuyên môn tham mưu thuộc Sở giúp Lãnh đạo Sở theo dõi, kiểm soát quá trình phối hợp xử lý của các cơ quan có liên



quan đến khi nhận lại kết quả xử lý.

2. Các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, xử lý theo chức năng và trả kết quả về Sở Tài nguyên và Môi trường theo đúng thời hạn được quy định trong thủ tục hành chính. Trường hợp cần thêm thời gian xác minh hoặc vì lý do khách quan không thể trả lời đúng hạn, phải có văn bản thông báo, nêu rõ lý do, gửi Sở Tài nguyên và Môi trường trước ngày hẹn trả kết quả cho khách hàng ít nhất 02 ngày để thông báo cho tổ chức, cá nhân. Việc hẹn lại thời gian trả kết quả chỉ được thực hiện tối đa 01 lần đối với mỗi hồ sơ và cộng thêm không quá 1/3 tổng thời gian dành cho phần xử lý của mình.

3. Trường hợp các cơ quan, đơn vị đã kết nối hệ thống trực tuyến với Sở Tài nguyên và Môi trường, việc chuyển hồ sơ, xử lý và nhận lại kết quả giải quyết thực hiện theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Chương III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 8. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường**

1. Bố trí công chức đúng chuyên môn, nghiệp vụ làm việc tại Bộ phận một cửa.

2. Ban hành các quy trình cụ thể để quản lý việc tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả lại Bộ phận một cửa; trách nhiệm của các bộ phận, cơ quan liên quan trong thực hiện cơ chế một cửa; trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa; thực hiện chế độ, chính sách theo đúng quy định.

3. Chỉ đạo nghiêm yết công khai các quy định, thủ tục hành chính, giấy tờ, hồ sơ, mức thu phí, lệ phí và thời gian giải quyết các loại công việc tại Bộ phận một cửa và trên Cổng thông tin điện tử của Sở. Phối hợp với cơ quan Bưu điện triển khai phương thức chuyển phát nhanh nhằm tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

4. Tổ chức tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết công việc cho đội ngũ công chức trực tiếp làm việc ở Bộ phận một cửa.

5. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cách thức tra cứu, hoàn chỉnh, nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận một cửa. Tập trung tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến qua mạng internet ở mức độ 3.

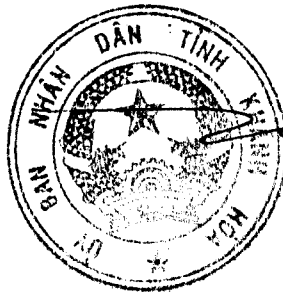
6. Thường xuyên chỉ đạo rà soát, chấn chỉnh các hạn chế, thiếu sót; xây dựng và thực hiện các biện pháp nhằm không ngừng cải tiến chất lượng, hiệu quả phục vụ, giải quyết công việc, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

**Điều 9.** Các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy chế này được xét khen thưởng theo quy định hiện hành. Tổ chức, cá nhân làm trái Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật.

Trong quá trình thực hiện nếu gặp vướng mắc, tổ chức, cá nhân và cán bộ, công chức kịp thời phản ánh cho Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**



*Nguyễn Chiến Thắng*  
Nguyễn Chiến Thắng