

Số: *21* /2015/QĐ-UBND

Lai Châu, ngày *09* tháng *9* năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông  
tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LAI CHÂU**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND ngày 03/12/2004;

Căn cứ Nghị định số 91/2006/NĐ-CP ngày 06/9/2006 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/03/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký.

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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Vụ CCHC Bộ Nội vụ (B/c);
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh (B/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Lai Châu, Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trung tâm Tin học - Công báo;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Lưu: VT, NC, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**



**Đỗ Ngọc An**

## **QUY CHẾ**

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông  
tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 21 /2015/QĐ-UBND ngày 09/9/ 2015  
của UBND tỉnh Lai Châu)

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định cụ thể việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu bao gồm: nguyên tắc, phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; trách nhiệm thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; kinh phí thực hiện, khen thưởng, kỷ luật trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

##### **Điều 2. Cơ quan áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban quản lý khu kinh tế cửa khẩu Ma Lù Thàng (gọi chung là cơ quan cấp tỉnh).
2. UBND các huyện, thành phố (gọi chung là UBND cấp huyện).
3. UBND các xã, phường, thị trấn (gọi chung là UBND cấp xã).

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

1. Niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính, phí, lệ phí tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.
3. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, phòng, ban, các bộ phận chuyên môn và công chức của các cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức theo đúng quy định của pháp luật.

##### **Điều 4. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một trong các cơ quan quy định tại Điều 2 của Quy chế này.

2. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đầu tư; đất đai; đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; tư pháp và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan hành chính nhà nước.

## **Chương II**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

#### **Điều 5. Vị trí, tổ chức bộ máy của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Đối với cơ quan cấp tỉnh: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại Văn phòng (hoặc Phòng Tổ chức hành chính hoặc tương đương) chịu sự quản lý, chỉ đạo của Chánh Văn phòng (hoặc Trưởng Phòng TCHC hoặc tương đương).

2. Đối với UBND cấp huyện: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại Văn phòng HĐND và UBND, chịu sự quản lý, chỉ đạo của Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

3. Đối với UBND cấp xã: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại trụ sở UBND cấp xã, chịu sự quản lý, chỉ đạo của Chủ tịch UBND cấp xã.

#### **Điều 6. Chức năng, nhiệm vụ và biên chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Chức năng, nhiệm vụ của của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1.1. Chức năng:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

1.2. Nhiệm vụ

a. Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển giao, trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định:

- Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Chuyển giao hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân (phải có phiếu chuyển) đến bộ phận chuyên môn, cơ quan chuyên môn có liên quan giải quyết đúng thẩm quyền.

- Thường xuyên phối hợp với bộ phận chuyên môn, cơ quan chuyên môn có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, để kịp thời phản hồi về tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, tránh tình trạng trả hồ sơ quá hạn.

- Nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ các bộ phận chuyên môn, cơ quan có thẩm quyền.

- Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.



- Lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin theo quy định của pháp luật.

- Đối với Bộ phận một cửa điện tử yêu cầu phải nhập đầy đủ các thủ tục hành chính được giải quyết tại Bộ phận một cửa điện tử vào hệ thống phần mềm.

b. Nghiên cứu, đề xuất với thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương và cơ quan cấp trên về các giải pháp cải cách thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

c. Báo cáo thống kê định kỳ hàng tháng, quý, năm và đột xuất về kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông với thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương và theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

d. Thực hiện quản lý, sử dụng sổ sách, biểu thống kê gồm: Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ (tiếp nhận và trả kết quả) cho tổ chức, cá nhân; phiếu chuyển hồ sơ cho các bộ phận chuyên môn hoặc cơ quan có liên quan; phiếu hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

## 2. Biên chế

Tùy theo yêu cầu và khối lượng công việc giao dịch với tổ chức, cá nhân, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và UBND cấp huyện bố trí công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Các công chức này nằm trong tổng biên chế của UBND tỉnh giao cho các cơ quan và UBND cấp huyện.

Riêng đối với UBND cấp xã: bố trí từ 03-04 công chức làm việc chuyên trách tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Biên chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã là biên chế làm việc chuyên trách thuộc trong 7 chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch UBND cấp xã phân công.

## **Điều 7. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

### 1. Tiêu chuẩn

- Có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao.

- Có trình độ chuyên môn nghiệp vụ phù hợp.

- Có tác phong, thái độ chuẩn mực.

- Có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

### 2. Trách nhiệm

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính.

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.

- Tiếp nhận hồ sơ hành chính, chuyển giao hồ sơ, nhận lại kết quả từ các bộ phận chuyên môn (theo cơ chế một cửa) hoặc các cơ quan liên quan (theo cơ chế một cửa liên thông) và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

- Ghi chép đầy đủ các thông tin vào sổ ghi chép, biểu mẫu, phiếu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Lưu trữ tài liệu, thông tin, theo quy định của Luật Lưu trữ và các văn bản hướng dẫn hiện hành.

- Thực hiện các quy định khác theo quy định của pháp luật.

### 3. Quyền lợi

- Được tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức.

- Được hưởng chế độ phụ cấp theo quy định hiện hành.

### **Điều 8. Cơ sở vật chất, trang thiết bị**

1. Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Đối với cơ quan cấp tỉnh là 40m<sup>2</sup>

- Đối với UBND cấp huyện là 80m<sup>2</sup>

- Đối với UBND cấp xã là 40m<sup>2</sup>

Trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

2. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Tối thiểu mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương phải có các trang thiết bị sau: máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, bàn, ghế làm việc, ghế ngồi cho cá nhân đến giao dịch, nước uống, quạt mát và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

Đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả điện tử, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại ngoài những yêu cầu tối thiểu trên thì cần phải có thêm phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng theo quy định (ví dụ như máy lấy số xếp hàng tự động, máy quay camera, máy tra cứu thông tin...) và áp dụng phần mềm điện tử trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 9. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa**

1. Tiếp nhận hồ sơ

Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn, kiểm tra, xem xét hồ sơ của cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải thông báo luôn cho tổ chức, cá nhân rõ mức phí, lệ phí và căn cứ thu phí, lệ phí cùng thời điểm tiếp nhận hồ sơ.

a. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và phần mềm điện tử (nếu có); lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

- Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, nếu công chức tiếp nhận hồ sơ đồng thời được phân công giải quyết hồ sơ thì không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

- Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết thì công chức lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

b. Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì công chức hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn hồ sơ theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn phải chi tiết, cụ thể, theo đúng quy định của bộ thủ tục hành chính đã được công bố đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ 01 lần trong suốt quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

c. Đối với những thủ tục hành chính không thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc những công việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến liên hệ với phòng chuyên môn hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

d. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu còn chưa rõ về thủ tục hành chính mà cá nhân, tổ chức yêu cầu giải quyết, thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải trao đổi cụ thể với phòng chuyên môn (có thể bằng điện thoại, qua hệ thống phần mềm tại bộ phận một cửa điện tử...). Trường hợp đã trao đổi nhưng vẫn chưa rõ thì yêu cầu công chức tại phòng chuyên môn phải trực tiếp hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

## 2. Chuyển hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm lập phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này (hoặc bằng phần mềm điện tử nếu có) và chuyển hồ sơ đến các phòng, bộ phận chuyên môn liên quan. Việc chuyển hồ sơ phải được thực hiện ngay trong ngày.



Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sau khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

### 3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn giải quyết như sau:

a. Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu cùng với hồ sơ lưu tại cơ quan giải quyết.

+ Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

+ Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung và thời hạn bổ sung theo mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Việc thông báo bổ sung hồ sơ phải thực hiện trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ.

c. Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định, thẩm tra không đủ điều kiện giải quyết theo quy định pháp luật, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d. Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn tham mưu giải quyết hồ sơ phải tham mưu cho lãnh đạo cơ quan ban hành văn bản thông báo xin lỗi cá nhân, tổ chức và hẹn lại thời gian trả kết quả theo mẫu số 07 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này, chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi cho cá nhân, tổ chức.

### 4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật thông tin vào sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này hoặc phân mềm một cửa điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

a. Các hồ sơ đã giải quyết xong: trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có).

b. Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: liên hệ với cá nhân, tổ chức đề yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ

và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ). Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, bộ phận, phòng chuyên môn đã thụ lý trước đó khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo.

c. Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ vì không đủ điều kiện theo quy định pháp luật.

d. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức.

đ. Đối với hồ sơ xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả.

e. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## **Điều 10. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông**

### **1. Các loại hình liên thông**

a. Liên thông giữa các cơ quan hành chính cùng cấp: Giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh.

b. Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa UBND cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa UBND cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh hoặc các cơ quan chuyên môn được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa UBND cấp huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

### **2. Quy trình liên thông**

a. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông (hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những cơ quan có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến).

b. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ và viết phiếu hẹn thời gian trả kết quả.



Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì công chức hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn hồ sơ theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn phải chi tiết, cụ thể, theo đúng quy định của bộ thủ tục hành chính đã được công bố đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ 01 lần trong suốt quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

c. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời bằng văn bản trong thời gian quy định.

Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp: Cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định.

d. Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

đ. Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm.

e. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định.

g. Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi gửi đến cá nhân, tổ chức trước ngày hẹn trả kết quả đồng thời ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

h. Trả kết quả hồ sơ: Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có). Thu phí và lệ phí (nếu có) theo quy định và phải giao biên lai thu tiền cho tổ chức, cá nhân.

### **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 11. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí triển khai thực hiện về tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được bố trí

từ nguồn kinh phí trong dự toán ngân sách hàng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương.

### **Điều 12. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những tiêu chí đánh giá, xếp loại kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính hàng năm (gọi tắt là chỉ số cải cách hành chính) của cơ quan, đơn vị, địa phương và là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu, của công chức làm công tác cải cách hành chính nhà nước các cấp.

2. Cơ quan, đơn vị, cá nhân hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng đột xuất hoặc hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Cơ quan, đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 13. Trách nhiệm thực hiện**

#### **1. Sở Nội vụ**

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các cơ quan cấp tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

- Thẩm định Đề án thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan cấp tỉnh, UBND cấp huyện trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

#### **2. Sở Tài chính**

- Hướng dẫn thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ trong việc hướng dẫn các đơn vị thực hiện chi trả chế độ phụ cấp cho công chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.

#### **3. Sở Tư pháp**

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ trong việc hướng dẫn niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

#### **4. Sở Thông tin và Truyền thông**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Phối hợp với Sở Nội vụ trong việc triển khai ứng dụng và quản lý phần mềm giải quyết thủ tục hành chính ở bộ phận một cửa điện tử trên địa bàn tỉnh.

5. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; cấp xã

- Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện tiến hành xây dựng mới (đổi với những đơn vị chưa thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông) và chỉnh sửa Đề án thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông gửi Sở Nội vụ thẩm định trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt theo kế hoạch đã được phê duyệt.

- UBND cấp huyện thẩm định đề án thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND cấp xã và hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

- Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; cấp xã chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này và thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ).

**Điều 14. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, có phát sinh, vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh ý kiến bằng văn bản về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đỗ Ngọc An**





**PHỤ LỤC**  
**LIÊN TẬP SỐ BIỂU MẪU**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2015/QĐ-UBND ngày /9/2015  
của UBND tỉnh)

<b>STT</b>	<b>Nội dung mẫu phiếu</b>	<b>Ghi chú</b>
Mẫu số 01	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ (tiếp nhận và trả kết quả)	
Mẫu số 02	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả	
Mẫu số 03	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ	
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	
Mẫu số 05	Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ	
Mẫu số 06	Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ	
Mẫu số 07	Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả	

Mẫu số 01

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ (TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ)

TT	Mã hồ sơ	Tên TT/HC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên khách hàng			Địa chỉ, số điện thoại liên hệ	Bộ phận chuyển môn xử lý	Ngày nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân	Ngày hẹn trả kết quả	Ngày chuyển đến Bộ phận chuyên môn xử lý	Ngày nhận lại hồ sơ từ Bộ phận chuyên môn	Ngày trả kết quả	Kết quả giải quyết	Phí, lệ phí (nếu có)
				Cá nhân	Tổ chức										
					Người trực tiếp đến giải quyết hồ sơ	Tên tổ chức									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	01	Thủ tục xét và đề nghị trợ cấp thường xuyên cho đối tượng bảo trợ xã hội	02	Vàng Văn A	Lô Văn A	Công ty TNHH Lan Anh	Tổ 11, Thị trấn Sin Hồ, 01234...	Phòng Lao động Thương binh xã hội huyện Sin Hồ	2/3/2015	27/3/2015	02/3/2015	26/3/2015	27/3/2015	Đúng hạn	

**Ghi chú:** Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực (tùy vào khối lượng hồ sơ tiếp nhận thực tế giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả có thể lập chung cho tất cả các lĩnh vực hoặc lập riêng cho từng lĩnh vực (nhưng phải có đánh dấu giữa các lĩnh vực để tiện theo dõi).

Mẫu số 02

TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số: /TNHS

....., ngày.....tháng .....năm

### GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:.....

Tiếp nhận hồ sơ của ông (bà):.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:..... email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Lĩnh vực giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ 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 theo hồ sơ: ngày.....tháng.....năm.....

Địa điểm nhận kết quả: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

Vào sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số .....số thứ tự (mã hồ sơ).....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Lưu ý:** Giấy tiếp nhận được lập thành 02 liên, 01 liên lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để lưu và nhập vào sổ theo dõi hồ sơ, 01 liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ.



Mẫu số 03

TÊN CƠ QUAN  
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 HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:....., email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Căn cứ Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của .....

Thì thủ nội dung yêu cầu giải quyết của ông (bà) còn thiếu những thành phần hồ sơ sau:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) có thể liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....theo số điện thoại.....để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

Mẫu số 04

TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số: /KSHS

....., ngày.....tháng .....năm

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Kèm theo hồ sơ của:.....Mã số .....

Ngày nhận:.....

Ngày hẹn trả kết quả: ngày.....tháng.....năm .....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Bộ phận TN&TKQ	.....Giờ....phút, ngày.....tháng.... năm....			
2: Nhận:.....	Người giao (ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:.....	.....Giờ....phút, ngày.....tháng.... năm....			
2. Nhận:.....	Người giao (ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (ký và ghi rõ họ tên)		
.....				

**Lưu ý:** Phiếu này áp dụng cho cả việc giao nhận hồ sơ giữa các cơ quan tham gia quy trình một cửa liên thông. Sau khi bên nhận ký nhận, cơ quan chủ trì giữ phiếu để theo dõi, đôn đốc và ký giao, ký nhận khi nhận lại kết quả phối hợp. Đóng dấu treo của văn phòng ở góc trái, bên trên Phiếu.

Mẫu số 05

TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số: /TB-

....., ngày.....tháng .....năm

### THÔNG BÁO ĐỀ NGHỊ BỔ SUNG HỒ SƠ

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng.....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của .....(tên cơ quan) tiếp nhận của quý ông/bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết .....(tên thủ tục hành chính).

Do sơ suất trong khâu tiếp nhận nên hồ sơ trên vẫn chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định. ....(cơ quan) chân thành xin lỗi quý ông/bà (hoặc tổ chức).

Để hoàn chỉnh hồ sơ, tạo điều kiện cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định và đảm bảo thời hạn, đề nghị quý ông/bà (tổ chức) vui lòng bổ sung các giấy tờ (hoặc điều chỉnh một số nội dung) trong hồ sơ như sau:

1.....

2.....

Căn cứ đề nghị bổ sung:.....(ghi rõ các văn bản quy định pháp luật có liên quan đến nội dung, tài liệu đề nghị bổ sung).

Rất mong ông/bà (hoặc tổ chức) quan tâm phối hợp, hoàn thành việc bổ sung hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trước ngày.....

Trân trọng./.

**THỦ TRƯỞNG**  
(Ký tên, đóng dấu)

*Ghi chú:*

- Mẫu thông báo này áp dụng cho trường hợp đề nghị bổ sung hồ sơ do sai sót của công chức tiếp nhận hồ sơ.

- Nếu trường hợp bổ sung do nội dung của các tài liệu, giấy tờ, biểu mẫu chưa chính xác, chưa đúng yêu cầu thì trong Thông báo không thể hiện nội dung xin lỗi.

→ Thông báo này do lãnh đạo phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ký và đóng dấu treo của cơ quan hoặc dấu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu có) ở góc trái, bên trên phiếu.



Mẫu số 06

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN (1)  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)

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

Số: /TB-

....., ngày.....tháng .....năm

## THÔNG BÁO TỪ CHỐI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng.....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của .....(tên cơ quan) tiếp nhận của quý ông/bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết .....(tên thủ tục hành chính), mã số.....

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

Sau khi thẩm định, thẩm tra, xác minh và đối chiếu với các quy định .....(nêu rõ các điều, khoản quy định của các văn bản pháp lý viện dẫn), .....(cơ quan) không giải quyết hồ sơ của ông/bà (hoặc tổ chức) vì không đủ điều kiện/không đúng theo quy định hiện hành (3).

.....(Cơ quan) trả lại toàn bộ hồ sơ mà ông/bà (hoặc tổ chức) đã nộp, kèm theo Thông báo này.

Trân trọng./.

**THỦ TRƯỞNG**  
(Ký tên, đóng dấu)

*Ghi chú:*

- 1) Tên cơ quan, tổ chức cấp trên
- (2) Tên cơ quan, tổ chức ban hành thông báo.
- (3) Nêu cụ thể, đầy đủ các căn cứ pháp lý của việc không giải quyết hồ sơ.  
→ **Thông báo này do Lãnh đạo cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ ký (đối với cấp huyện lãnh đạo phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ ký thông báo).**

Mẫu số 07

TÊN CƠ QUAN, TC CẤP TRÊN (1)  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)

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

Số: /TB- ..... , ngày.....tháng .....năm

## THÔNG BÁO XIN LỖI VÀ HẸN LẠI THỜI GIẠN TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng.....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của .....(tên cơ quan) tiếp nhận của quý ông/bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết .....(tên thủ tục hành chính), mã số.....

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

Tuy nhiên, do.....(trình bày rõ lý do khách quan, chủ quan), ..... (tên cơ quan) chưa thể giải quyết hồ sơ đúng thời hạn như quy định.

.....(tên cơ quan) chân thành xin lỗi vì sự chậm trễ nói trên.

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ của quý ông/bà (hoặc tổ chức) hẹn lại: .....giờ.....ngày.....tháng.....năm (3)

Trân trọng./.

**THỦ TRƯỞNG**  
(Ký tên, đóng dấu)

*Ghi chú:*

- 1) Tên cơ quan, tổ chức cấp trên
  - (2) Tên cơ quan, tổ chức ban hành thông báo
  - (3) Khoảng thời gian hẹn lại kéo dài thêm không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục theo quy định.
- *Thông báo này do Lãnh đạo cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ ký (đối với cấp huyện lãnh đạo phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ ký thông báo).*