

Số: 34 /2015/QĐ-UBND

Cao Bằng, ngày 22 tháng 10 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 Cao Bằng**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CAO BẰNG

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 03/12/2004;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 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 Cao Bằng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 02/2015/QĐ-UBND ngày 20/01/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng ban hành Quy định về quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc các sở và tương đương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *S*

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (t/h);
- Bộ Nội vụ (b/c);
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy (b/c);
- TT HĐND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP; CV (Toàn);
- Báo Cao Bằng;
- Đài PT - TH tỉnh;
- Trung tâm Thông tin, VPUBND tỉnh;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, NV, NC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Hoàng Xuân Ánh
Hoàng Xuân Ánh

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 Cao Bằng**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 34 /2015/QĐ-UBND ngày 22 /10/2015
của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, quy trình tiếp nhận hồ sơ, chuyển giao, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (có danh sách tại Phụ lục I kèm theo Quy chế này); các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh thực hiện các thủ tục hành chính được cơ quan cấp trên ban hành và công bố; các cơ quan, đơn vị trực thuộc các sở, ban, ngành thực hiện các thủ tục hành chính theo quy định.

2. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh (gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện).

3. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh (gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

Các tổ chức có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính nêu tại khoản 1,2,3 Điều này gọi chung là các cơ quan, đơn vị.

4. Các cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị.

5. Cán bộ, công chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 3. Các 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 tại Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức. Đối với những hồ sơ của cá nhân, tổ chức chưa đúng, chưa đủ theo quy định thì công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (*Mẫu số 01- Phụ lục II ban hành kèm theo Quy chế này*); việc hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ phải đúng với nội dung đã niêm yết công khai và chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

4. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cấp hành chính đều phải được thực hiện thông qua một đầu mối duy nhất là cơ quan tiếp nhận, thụ lý hồ sơ ban đầu.

5. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các cơ quan (phòng, ban) chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị điện tử và áp dụng phần mềm điện tử trong các giao dịch hành chính giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ để chuyển đến các cơ quan chuyên môn giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 6. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của một cơ quan, đơn vị quy định tại Khoản 1,2,3 Điều 2 của Quy chế này (trừ các thủ tục hành chính được cấp có thẩm quyền quy định không giải quyết theo cơ chế một cửa).

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 phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế và thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị.

3. Các thủ tục hành chính được giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thực hiện theo quy định về trình tự thực hiện; cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời hạn giải quyết; cơ quan thực hiện; mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; phí, lệ phí; yêu cầu, điều kiện được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và cấp có thẩm quyền công bố theo quy định.

Điều 7. Các hành vi nghiêm cấm trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính

1. Từ chối nhận hồ sơ đã hợp lệ, đầy đủ; không hướng dẫn cụ thể khi tiếp nhận hồ sơ; có các hành vi hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, khó khăn, nhũng nhiễu đối với người nộp hồ sơ; nhận hồ sơ mà không cập nhật vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có).

2. Giải quyết thủ tục hành chính không đúng trình tự quy định, không đúng thẩm quyền, chậm trễ so với thời hạn quy định mà không có lý do chính đáng; trì hoãn việc giao trả các loại giấy tờ đã được cơ quan có thẩm quyền ký cho cá nhân, tổ chức đề nghị giải quyết thủ tục hành chính.

3. Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính (ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định của pháp luật); lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trục lợi.

4. Tiết lộ thông tin, hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật của cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

5. Tự đặt thêm thời gian, giấy tờ, thủ tục, biểu mẫu hoặc đưa ra các điều kiện ngoài quy định.

6. Từ chối thực hiện hoặc không thực hiện thủ tục hành chính mà theo quy định của pháp luật đã đủ điều kiện để thực hiện; trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản hoặc lý do không xác đáng.

7. Giải quyết thủ tục hành chính hoặc ghi ý kiến hoặc xác nhận vào hồ sơ cho người yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính khi hồ sơ không đủ hoặc hồ sơ không hợp pháp, hợp lệ.

8. Làm mất, làm hư hại, làm sai lệch nội dung hồ sơ.

9. Có các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng Quy chế văn hóa công sở ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước và các quy định khác có liên quan đến văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức.

Chương II

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 8. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những cơ quan, đơn vị có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến.

b) Khi tiếp nhận hồ sơ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm kiểm tra số lượng, thành phần, tính hợp lệ của hồ sơ, các yêu cầu, điều kiện theo quy định:

Trường hợp hồ sơ của cá nhân, tổ chức không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị thì công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành;

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ thì công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ theo Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (*Mẫu số 01- Phụ lục II ban hành kèm theo Quy chế này*). Việc hướng dẫn phải đảm bảo nguyên tắc quy định tại Khoản 2 Điều 3 của Quy chế này.

c) Đối với các hồ sơ đầy đủ, hợp lệ theo đúng quy định thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ: Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ và nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ (*Mẫu số 02 - Phụ lục II ban hành kèm theo Quy chế này*) và phần mềm điện tử (nếu có).

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả trong ngày, không phải viết giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra và chuyển cơ quan (phòng, ban) chuyên môn ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ để giải quyết; trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*Mẫu số 03 - Phụ lục II ban hành kèm theo Quy chế này*); chuyển cơ quan (phòng, ban) chuyên môn giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức đúng hạn.

d) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có):

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả trong ngày, 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: 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 đúng hạn.

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này, công chức tiếp nhận hồ sơ phải lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 04 - Phụ lục II ban hành kèm theo Quy chế này*).

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan (phòng, ban) chuyên môn giải quyết. 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.

c) Thời gian chuyển hồ sơ:

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả trong ngày thì phải chuyển đến cơ quan (phòng, ban) chuyên môn ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ để giải quyết.

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết thì chuyển đến cơ quan (phòng, ban) chuyên môn ngay sau khi tiếp nhận hoặc chậm nhất vào cuối buổi làm việc; trường hợp hồ sơ tiếp nhận trong 30 phút cuối buổi làm việc thì có thể chuyển hồ sơ cho cơ quan (phòng, ban) chuyên môn vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp.

Thời gian cơ quan (phòng, ban) chuyên môn tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải được cập nhật, thể hiện trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có).

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cơ quan (phòng, ban) chuyên môn phải phân công công chức xử lý, giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đúng thời gian quy định;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức chuyên môn 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 lại tại cơ quan (phòng, ban) chuyên môn giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đúng thời gian quy định;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức chuyên môn báo cáo cấp có thẩm quyền, chuyển Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức kèm theo Phiếu đề nghị sửa đổi, bổ sung hồ sơ (*Mẫu số 05 - Phụ lục II ban hành kèm theo Quy chế này*), trong đó nêu rõ lý do, nội dung cần sửa đổi, bổ sung. Thời gian mà cơ quan (phòng, ban) chuyên môn đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền, chuyển Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thông báo bằng văn bản, trong đó 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 hồ sơ theo quy định;

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, đơn vị (phòng, ban) chuyên môn giải quyết hồ sơ thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; báo cáo lãnh đạo cơ quan, đơn vị ban hành văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả (thời hạn trả kết quả trong trường hợp này được kéo dài nhưng thời gian kéo dài không quá 1/3 thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo quy định).

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ cơ quan (phòng, ban) chuyên môn chuyên đến, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có). Trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan (phòng, ban) chuyên môn 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);

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản không giải quyết hồ sơ;

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, đơn vị làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Thông báo cho cá nhân, tổ chức đến 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.

g) Khi trả kết quả giải quyết hồ sơ, công chức hướng dẫn cá nhân, tổ chức ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào Sổ theo dõi hồ sơ.

5. Lưu trữ hồ sơ

Các cơ quan (phòng, ban) chuyên môn thụ lý thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác lưu trữ hồ sơ; thực hiện chuyển giao hồ sơ lưu trữ theo quy trình lưu trữ văn bản. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện lưu trữ hồ sơ, tài liệu thuộc thẩm quyền theo quy định.

6. Thời hạn giải quyết hồ sơ được tính theo ngày làm việc và tính từ thời điểm Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chính thức tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

Điều 9. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Các loại hình liên thông

a) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: Giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân 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 thực hiện cơ chế một cửa liên thông

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những cơ quan, đơn vị 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 số lượng, thành phần, tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định.

Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ thì hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ theo Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (*Mẫu số 01- Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này*);

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. Các cơ quan phối hợp có trách nhiệm tham gia ý kiến bằng văn bản, gửi về cơ quan chủ trì đúng 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 thì cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định;

d) Các cơ quan phối hợp khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính từ cơ quan chủ trì chuyển đến phải chịu trách nhiệm giải quyết theo thẩm quyền, trả kết quả về cơ quan chủ trì theo thời gian quy định và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh và pháp luật về kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

đ) 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;

e) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và Phiếu đề nghị sửa đổi, bổ sung hồ sơ (*Mẫu số 05 - Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này*), trong đó nêu rõ lý do, nội dung cần sửa đổi, bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn phối hợp 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;

g) 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;

h) 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 cá nhân, tổ chức của cơ quan, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả (thời hạn trả kết quả trong trường hợp này được kéo dài nhưng không quá 1/3 thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo quy định). 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;

i) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 8 Quy chế này.

Chương III

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 10. Vị trí, diện tích và trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành đặt tại Văn phòng và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng sở (ban, ngành).

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

c) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

d) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản.

2. Diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Cửa các sở, ban, ngành: 40m²;
- Cửa Ủy ban nhân dân cấp huyện: 80m²;
- Cửa Ủy ban nhân dân cấp xã: 40m²;

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.

b) Đối với các xã thuộc vùng khó khăn, vùng đặc biệt khó khăn, xã biên giới có Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa đủ diện tích quy định tại Điểm a Khoản này phải bảo đảm đủ diện tích quy định khi cải tạo, xây mới Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

a) Trang thiết bị chung

Căn cứ vào tính chất công việc, các cơ quan, đơn vị bố trí trang thiết bị cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, mức tối thiểu phải có máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ 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;

b) Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại

Được đặt tại vị trí dễ nhận biết, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện các giao dịch hành chính;

Được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, kể cả máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch;

Có phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng theo quy định; có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; áp dụng phần mềm điện tử theo quy định.

Điều 11. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Yêu cầu, trách nhiệm và quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Đảm bảo đủ về số lượng và có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc; có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao; có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

b) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về thực hiện nhiệm vụ được giao; 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; tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định; thực hiện các nhiệm vụ trong quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông quy định tại Điều 8, Điều 9 của Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

c) 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;

d) Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về thủ tục hành chính; quy trình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

đ) Đối với những nơi có điều kiện trang bị đồng phục thì công chức trong khi thi hành nhiệm vụ phải mặc đồng phục và đeo thẻ công chức;

e) Bàn làm việc của công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phải có bảng ghi rõ họ, tên, chức danh, đơn vị công tác, lĩnh vực công việc được giao thực hiện.

g) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức; được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

2. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng sở (ban, ngành);

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc biên chế Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện;

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc 7 chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

d) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản.

Chương IV

KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 12. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị được cân đối sử dụng trong nguồn kinh phí ngân sách được Ủy ban nhân dân tỉnh giao hàng năm. Đồng thời được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

2. Đối với các nhiệm vụ đột xuất hoặc lần đầu triển khai thực hiện theo chỉ đạo của các bộ, ngành Trung ương thì ngoài các nguồn kinh phí được hỗ trợ từ Trung ương (nếu có), trước khi thực hiện, các cơ quan, đơn vị chủ trì xây dựng kế hoạch, lập dự toán kinh phí gửi Sở Tài chính thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét quyết định.

Điều 13. Khen thưởng và kỷ luật

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp và của cán bộ, công chức.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ, có thành tích trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Cơ quan, tổ chức, 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.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Các cơ quan chuyên môn phụ trách các lĩnh vực cải cách hành chính

1. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, đánh giá; hàng năm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Nội vụ tình hình, kết quả thực hiện quy chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh;

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh có nhiều thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quy chế này;

Tham mưu tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại theo kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh;

Tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn cho công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị theo quy định.

2. Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã thực hiện theo cơ chế một cửa; các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông thuộc các lĩnh vực: đầu tư, đất đai, đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép xây dựng, tư pháp và các lĩnh vực khác phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế và thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan đơn vị.

3. Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư tham mưu phương án bố trí kinh phí để tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại một số cơ quan, đơn vị theo kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh; bố trí kinh phí để tổ chức các lớp tập huấn cho công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

4. Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức thực hiện có hiệu quả kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin và áp dụng có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trong việc giải quyết thủ tục hành chính và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

Điều 15. Các cơ quan, đơn vị

1. Tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đúng Quy chế này.

2. Quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đối với các đơn vị trực thuộc có nhiều giao dịch với cá nhân, tổ chức.

3. Xây dựng, ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, đơn vị phù hợp với các quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và Quy chế này.

4. Củng cố, kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Bố trí công chức đáp ứng yêu cầu chuyên môn, nghiệp vụ, có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Tổ chức và cử công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tham gia tập huấn, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, ngoại ngữ...;

c) Bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại nơi thuận tiện. Trang bị cơ sở vật chất cần thiết đảm bảo cho việc tiếp nhận hồ sơ và giao dịch với cá nhân, tổ chức;

d) Tích cực triển khai áp dụng các phần mềm quản lý trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính, phát triển số lượng và chất lượng, hiệu quả ứng dụng các dịch vụ hành chính công trực tuyến và trang bị các thiết bị điện tử hiện đại phục vụ tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch;

5. Thống kê đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố. Công khai các quy định, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, dễ sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính nhằm tạo điều kiện thuận lợi để cá nhân, tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện của cán bộ, công chức.

6. Đề xuất những lĩnh vực cụ thể (ngoài những lĩnh vực quy định tại Khoản 2 Điều 6 Quy chế này) để áp dụng cơ chế một cửa liên thông, đặc biệt chú trọng vào những lĩnh vực liên quan trực tiếp tới tổ chức, cá nhân như: phê duyệt các dự án đầu tư trong nước và nước ngoài; xét duyệt cấp vốn xây dựng cơ bản, cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở và quyền sử dụng đất, cho thuê đất, giải quyết chính sách xã hội, đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, đăng ký và cấp thẻ bảo hiểm y tế...

7. Thường xuyên kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và công chức chuyên môn.

8. Định kỳ 06 tháng, hàng năm rà soát, đánh giá tình hình thực hiện, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý; đề xuất, kiến nghị giải quyết các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

9. Thông tin, tuyên truyền về thủ tục hành chính; quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị;

10. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Cao Bằng và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Hoàng Xuân Ánh

Hoàng Xuân Ánh

PHỤ LỤC I

DANH SÁCH

CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số 34 /2015/QĐ-UBND ngày 22/10/2015
của Ủy ban nhân dân tỉnh)

STT	CƠ QUAN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
1	Sở Công Thương
2	Sở Giao thông vận tải
3	Sở Giáo dục và Đào tạo
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư
5	Sở Khoa học và Công nghệ
6	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội
7	Sở Ngoại vụ
8	Sở Nội vụ
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
10	Sở Tài chính
11	Sở Tài nguyên và Môi trường
12	Sở Thông tin và Truyền thông
13	Sở Tư pháp
14	Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch
15	Sở Xây dựng
16	Sở Y tế
17	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh
18	Ban Quản lý khu kinh tế tỉnh

PHỤ LỤC II

MỘT SỐ BIỂU MẪU

(Ban hành kèm theo Quyết định số 34 /2015/QĐ-UBND ngày 22/10/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

Mẫu số 01	Mẫu Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu Sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 05	Mẫu Phiếu đề nghị sửa đổi, bổ sung hồ sơ

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:.....

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.....

.....

.....

.....

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)

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

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm				Trả kết quả		Ghi chú
							Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết	Nhận kết quả từ cơ quan giải quyết	Ngày, tháng, năm	Ký nhận	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

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:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại:.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền 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)

Ghi chú:

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

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:...../KSGQHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số:

(Chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:.....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:.....

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

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính 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 ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

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:...../SĐBSHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU ĐỀ NGHỊ SỬA ĐỔI, BỔ SUNG HỒ SƠ

Hồi giờ ngày tháng năm 20

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của:

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Nội dung yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính:

Sau khi đối chiếu với các quy định hiện hành, hồ sơ này chưa đủ điều kiện để thực hiện thủ tục hành chính nêu trên. Lý do:

Đề nghị tổ chức/cá nhân sửa đổi/bổ sung các loại hồ sơ, giấy tờ như sau:

- 1
- 2
- 3
- 4

Sau khi sửa đổi/bổ sung đầy đủ các loại hồ sơ, giấy tờ trên, đề nghị tổ chức/cá nhân đến để tiếp tục thực hiện thủ tục hành chính./.

**NGƯỜI ĐỀ NGHỊ SỬA ĐỔI/BỔ SUNG
HỒ SƠ**
(Ký và ghi rõ họ tên)

** Ghi chú: Phiếu này tổ chức/cá nhân nộp lại cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cùng thời điểm với việc tiến hành nộp hồ sơ sau khi đã sửa đổi, bổ sung đầy đủ hồ sơ và được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị.*