

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TÂY NINH**

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

Số: 56 /2015/QĐ-UBND

Tây Ninh, ngày 15 tháng 11 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông
tại cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập
trên địa bàn tỉnh Tây Ninh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 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 tại Tờ trình số 254/TTr-SNV ngày 08 tháng 10 năm 2015,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2005/QĐ-UBND ngày 21/9/2007 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở: Nội vụ, Thông tin và Truyền thông, Tư pháp, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận: *Cy*

- Như Điều 3;
- Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Cục KS TTHC, Cục KT VB -BTP;
- TT: TU, HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Lưu: VT. VPUBND tỉnh.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Mạnh Hùng
Nguyễn Mạnh Hùng

QUY ĐỊNH

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập
trên địa bàn tỉnh Tây Ninh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 56 /2015/QĐ-UBND
ngày 10 tháng 11 năm 2015 của UBND tỉnh Tây Ninh)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan hành chính các cấp và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

2. Quy định về quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại cơ quan hành chính các cấp và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

3. Quy định về thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban quản lý khu kinh tế tỉnh và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh Tây Ninh (sau đây gọi chung là các sở, ban, ngành tỉnh).

2. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là UBND cấp huyện).

3. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là UBND cấp xã).

4. Các ban, chi cục, trung tâm và đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc cơ quan hành chính các cấp có thực hiện thủ tục hành chính.

5. Cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã gọi chung là cơ quan hành chính các cấp.

2. Các ban, chi cục, trung tâm và đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc cơ quan hành chính gọi chung là đơn vị.

3. Cơ quan có thẩm quyền nêu trong quy định này là cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được trang bị các thiết bị hiện đại, mạng máy tính và các phần mềm điện tử để niêm yết, hướng dẫn, tiếp nhận, tra cứu hồ sơ của cá nhân, tổ chức qua hệ thống mạng máy tính và các thiết bị di động phù hợp.

5. Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền tại một cơ quan, đơn vị 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, đơn vị.

6. 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, đơn vị cùng cấp hoặc giữa các cơ quan, đơn vị thuộc các cấp hành chính 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, một đơn vị.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị theo quyết định của các Bộ, ngành Trung ương hoặc của Chủ tịch UBND tỉnh công bố.

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, đơn vị trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

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

Điều 5. Quy định việc bổ sung hồ sơ của cá nhân, tổ chức

Việc yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được quy định như sau:

1. Hồ sơ của cá nhân, tổ chức chưa đủ điều kiện giải quyết theo quy định của Bộ thủ tục hành chính đã niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì công chức (viên chức) tiếp nhận hồ sơ viết Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (mẫu số 01 kèm theo quy định này).

2. Trường hợp đã có giấy hẹn trả kết quả của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì việc cơ quan có thẩm quyền yêu cầu bổ sung hồ sơ khi:

a) Có phát sinh quy định mới do văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương quy định:

Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính viết Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ (mẫu số 01a kèm theo quy định này) gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển cho cá nhân, tổ chức; trong trường hợp này, cơ quan có thẩm quyền phải có văn bản phối hợp với cơ quan có liên quan và Sở Tư pháp kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung thủ tục hành chính phù hợp với pháp luật. Trong thời gian Chủ tịch UBND tỉnh chưa có quyết định sửa đổi, bổ sung thủ tục hành chính thì cơ quan có thẩm quyền phối hợp với Sở Tư pháp thống nhất việc niêm yết, công khai tạm thời thủ tục hành chính để người tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có cơ sở tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức.

b) Hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết tại cơ quan chuyên môn:

- Do thành phần hồ sơ của cá nhân, tổ chức sau khi thẩm định chưa đảm bảo quy định pháp luật hiện hành để giải quyết;

- Do công chức, viên chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ sai so với quy định của Bộ thủ tục hành chính đang niêm yết;

Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ (mẫu số 06 kèm theo quy định này) hoặc viết Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyên cho cá nhân, tổ chức được biết;

Trong trường hợp này, nếu lỗi là do người tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì người phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thư xin lỗi kèm Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ, Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả (nếu có) gửi cho cá nhân, tổ chức.

Điều 6. Cơ quan, đơn vị thực hiện xin lỗi cá nhân, tổ chức

1. Cơ quan, đơn vị thực hiện xin lỗi cá nhân, tổ chức

a) Khi thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trễ so với phiếu hẹn trả kết quả;

b) Do lỗi của công chức, viên chức trong tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Hình thức và trách nhiệm xin lỗi cá nhân, tổ chức

a) Tùy tình hình, điều kiện cụ thể cơ quan, đơn vị chọn một trong hai hình thức xin lỗi như sau:

- Hình thức gặp trực tiếp người dân hoặc đại diện tổ chức nhận thiếu sót và xin lỗi;

- Hình thức gửi thư xin lỗi đến người dân hoặc tổ chức.

b) Nguyên tắc của việc xin lỗi:

- Lỗi do công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị nào thì do Thủ trưởng của cơ quan, đơn vị đó hoặc phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận sai sót;

- Nội dung thư xin lỗi ngắn gọn thể hiện thành ý, nhận sai sót, không dùn đẩy trách nhiệm, không viện dẫn lý do, không sử dụng từ nhiều nghĩa, khó hiểu;

- Phải ghi rõ họ tên, chức vụ (hoặc chức danh) người gửi thư xin lỗi, xin nhận sai sót trong giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trong trường hợp hồ sơ trả trễ hẹn) hoặc có cam kết thời gian giải quyết cụ thể (nếu có hồ sơ chưa xử lý xong);

c) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định hình thức xin lỗi cá nhân, tổ chức nhưng phải thể hiện trân trọng, thiện chí.

Điều 7. Công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo hướng dẫn tại Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính, gồm các thông tin chủ yếu sau:

a) Danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

b) Nội dung chính của từng thủ tục gồm: Tên thủ tục hành chính, cấp thẩm quyền giải quyết, thành phần hồ sơ và số lượng mỗi loại, số bộ hồ sơ phải nộp, thời hạn giải quyết và trả kết quả, mức phí và lệ phí thực hiện thủ tục, các biểu mẫu của thủ tục;

c) Từng thủ tục phải có hướng dẫn cách thức thực hiện và kèm theo một bộ hồ sơ mẫu đã được điền thông tin để cá nhân, tổ chức tham khảo;

d) Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 trở lên và quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, nhận kết quả giải quyết.

2. Việc công khai thủ tục hành chính được thực hiện đồng thời dưới 03 hình thức, bao gồm:

a) Niêm yết trên bảng niêm yết thủ tục hành chính (khổ giấy A4, in 01 mặt);

b) In thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ (gồm cả hồ sơ mẫu);

c) Niêm yết trên màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính (nếu đã được trang bị).

3. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị bổ sung thêm các hình thức công khai thủ tục hành chính cho phù hợp.

Chương II

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 8. Thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thành lập ở tất cả các cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính cấp nào thì do Thủ trưởng cơ quan hành chính cấp đó ra quyết định thành lập.

2. Việc thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các ban, chi cục, trung tâm và tại các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc cơ quan hành chính các cấp để giải quyết thủ tục hành chính, tùy theo tình hình cụ thể, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện quyết định.

Điều 9. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành tỉnh đặt tại Văn phòng hoặc tương đương của các sở, ban, ngành tỉnh.

Riêng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh thực hiện theo quy định của bộ, ngành chủ quản.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã đặt tại trụ sở UBND cấp xã.

4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ban, chi cục, trung tâm, và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc các cơ quan hành chính các cấp do Thủ trưởng cơ quan hành chính chủ quản quyết định, nhưng phải đảm bảo thuận tiện để cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

Điều 10. Công chức, viên chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bố trí công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Việc bố trí công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành tỉnh, tùy theo điều kiện, tình hình tiếp nhận hồ sơ, Thủ trưởng cơ quan hành chính quyết định số lượng công chức bố trí tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phù hợp thực tế;

b) Việc bố trí và quy định số lượng công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện do Chủ tịch UBND cấp huyện quyết định trong tổng số biên chế hành chính được giao của địa phương; Chánh Văn

phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện phân công nhiệm vụ cụ thể đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện;

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã là công chức thuộc 07 (bảy) chức danh công chức cấp xã theo quy định của pháp luật hiện hành; Chủ tịch UBND cấp xã phân công nhiệm vụ cụ thể đối với công chức làm việc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã;

d) Công chức, viên chức được bố trí làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị theo quy định tại khoản 2. Điều 8 của Quy định này do Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đó quyết định theo quy định về phân cấp quản lý của ngành chủ quản.

2. Yêu cầu phẩm chất, năng lực của công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Phải có kinh nghiệm công tác ít nhất 01 năm trở lên và có năng lực, chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với yêu cầu công việc;

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;

c) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

3. Trách nhiệm của công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy định, quy chế về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;

c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo cá nhân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ trong một lần;

d) Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;

đ) 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, đơn vị hoặc người có thẩm quyền đề 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;

e) Mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Thực hiện các quy định có liên quan khác của pháp luật đối với công chức, viên chức.

Điều 11. Tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là một bộ phận thuộc Văn phòng hoặc tương đương của cơ quan hành chính các cấp do Chánh văn phòng trực tiếp quản lý; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã do Chủ tịch UBND cấp xã quản lý (trường hợp khuyết Chủ tịch UBND cấp xã thì do một Phó Chủ tịch UBND cấp xã quản lý theo sự thống nhất của UBND cấp xã đó).

2. Các chi cục, ban, phòng, trung tâm, đơn vị sự nghiệp và bộ phận chuyên môn trực thuộc các sở, ban ngành tỉnh có bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì Thủ trưởng cơ quan căn cứ theo tình hình thực tế và quy định của Trung ương (nếu có) để quy định cụ thể về tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại đơn vị trực thuộc nhưng phải đảm bảo quy trình thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo quy định này.

3. Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND cấp huyện có trách nhiệm kiểm tra, giáo dục, bồi dưỡng đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

Điều 12. Tiêu chuẩn phòng làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

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

a) Đối với các sở, ban ngành tỉnh: Tối thiểu 40m²;

b) Đối với UBND cấp huyện: Tối thiểu 80m²;

c) Đối với UBND cấp xã: Tối thiểu 40m²;

d) Trong tổng diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cơ quan hành chính hành chính các cấp phải dành 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho tổ chức, cá nhân;

đ) Trường hợp tình trạng trụ sở hiện tại chưa đáp ứng yêu cầu về diện tích, cơ quan được phép dành diện tích thấp hơn quy định để bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và nơi ngồi chờ cho tổ chức, cá nhân, nhưng phải đảm bảo thông thoáng;

e) Đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các ban, chi cục, trung tâm, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, tùy tình hình thực tế do Thủ trưởng cơ quan hành chính các cấp quy định cụ thể, nhưng phải đảm bảo bố trí không gian làm việc và ngồi chờ giữa công chức, viên chức và cá nhân, tổ chức đến giao dịch như Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính các cấp trong quy định này.

2. Căn cứ tình hình cụ thể của cơ quan, đơn vị và từng địa phương, Thủ trưởng cơ quan hành chính các cấp xem xét bố trí cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo các trang, thiết bị: 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 hoà nhiệt độ và các trang thiết bị khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và phục vụ cá nhân, tổ chức.

Điều 13. Chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là nơi niêm yết, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển giao hồ sơ cho bộ phận chuyên môn, chuyển cho các cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức và thực hiện việc trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị theo quy định hiện hành.

2. Nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Thực hiện công khai, niêm yết, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết cho cơ quan, đơn vị có liên quan giải quyết và trả kết quả; thực hiện thu phí, lệ phí theo quy định;

b) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết công việc; nghiên cứu, đề xuất với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để kiến nghị với cơ quan cấp trên các sáng kiến, giải pháp cải cách thủ tục hành chính;

c) Báo cáo thống kê định kỳ theo tuần, tháng, quý, năm và đột xuất với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị hoặc cơ quan có thẩm quyền về tình hình triển khai, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, một cửa hiện đại theo quy định;

d) Quản lý, sử dụng các loại sổ, biểu mẫu thống kê; quản lý, sử dụng, theo dõi trên hệ thống phần mềm điện tử các loại mẫu biểu đối với những đơn vị đã được đầu tư cơ sở vật chất thực hiện đề án áp dụng một cửa hiện đại;

đ) Thực hiện việc tiếp nhận ý kiến, phản ánh của cá nhân, tổ chức đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị và có giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan, đơn vị;

e) Thực hiện phối hợp với các bộ phận chuyên môn khác trong việc rà soát, kiểm soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị phù hợp pháp luật và thực tế.

Điều 14. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tất cả các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần theo quy định đối với cơ quan, đơn vị làm việc 40 giờ trong tuần.

2. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị căn cứ quy định hiện hành và tình hình cụ thể, quyết định việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả trong ngày thứ Bảy hàng tuần.

Điều 15. Thực hiện hỗ trợ hàng tháng và trang bị đồng phục đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Công chức được cơ quan có thẩm quyền quản lý quyết định bố trí làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được chi hỗ trợ hàng tháng theo quy định của UBND tỉnh.

2. Căn cứ vào tình hình cụ thể và ngân sách của cơ quan, đơn vị, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định việc trang bị đồng phục cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Kinh phí đảm bảo thực hiện hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do cơ quan, đơn vị tự cân đối trong phân bổ ngân sách hàng năm.

Chương III

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

Điều 16. Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức

1. Các hình thức tiếp nhận hồ sơ

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị;

b) Cá nhân, tổ chức gửi hồ sơ qua đường bưu chính đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị theo địa chỉ do cơ quan, đơn vị thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại cơ quan, đơn vị hoặc trên Cổng/trang thông tin điện tử;

c) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến tại hệ thống dịch vụ công trực tuyến trên Cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

d) Tùy theo điều kiện cụ thể, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thông báo các hình thức tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Đối với hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc chưa đủ thành phần hồ sơ theo quy định:

- Trường hợp hồ sơ khi tiếp nhận không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì công chức (hoặc viên chức) hướng dẫn để cá nhân, tổ chức liên hệ đúng nơi có trách nhiệm tiếp nhận;

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định thì công chức (hoặc viên chức) viết Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (*mẫu số 01 kèm theo quy định này*), gửi phiếu trực tiếp cho cá nhân, tổ chức;

b) Nếu hồ sơ đã đầy đủ các giấy tờ, tài liệu theo danh mục, đủ số lượng theo quy định:

- Đối với hồ sơ có quy định thời hạn giải quyết thì công chức (viên chức) ghi vào Sổ theo dõi hồ sơ (*mẫu số 02 kèm theo quy định này*); viết Giấy tiếp nhận

hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 03 kèm theo quy định này) gửi cho cá nhân, tổ chức, cập nhật vào phần mềm điện tử (nếu có); lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 04 kèm theo quy định này) chuyển cho bộ phận chuyên môn xử lý;

- Đối với hồ sơ giải quyết ngay (thuộc trách nhiệm tham mưu giải quyết của công chức (viên chức) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) thì công chức (viên chức) tiếp nhận không ghi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả mà thẩm định, ghi vào Sổ theo dõi hồ sơ, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

c) Tùy theo điều kiện cụ thể, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định việc chuyển Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ, hướng dẫn cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức khi hồ sơ nộp qua đường bưu chính hoặc nộp qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

Điều 17. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

1. Chuyển hồ sơ để xử lý

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ và giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; công chức (viên chức) lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho công chức (viên chức) của bộ phận chuyên môn có liên quan giải quyết hồ sơ; 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 khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức;

b) Tùy vào điều kiện cụ thể, các cơ quan, đơn vị quy định việc tạo lập hồ sơ điện tử để lưu chuyển và xử lý, giải quyết trong toàn bộ quy trình nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan mình.

2. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức (viên chức) của bộ phận chuyên môn xử lý như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm định, thẩm tra, xác minh hồ sơ, công chức (viên 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 định, thẩm tra, xác minh hồ sơ thì công chức (viên 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;

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 kèm văn bản thông báo nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ hoặc yêu cầu bổ sung hồ sơ chuyển Bộ phận tiếp nhận và trả kết

quả thông báo cho cá nhân, tổ chức được biết. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa điện tử (nếu có); thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d) Hồ sơ quá hạn giải quyết: công chức (viên chức) có trách nhiệm giải quyết hồ sơ của bộ phận chuyên môn phải tham mưu lãnh đạo cơ quan xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả xin hẹn lại (mẫu số 07 kèm theo quy định này) chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để gửi cho cá nhân, tổ chức; đối với trường hợp này.

3. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

a) Công chức (viên chức) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa điện tử (nếu có) và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức (người nhận kết quả ký tên xác nhận việc nhận kết quả);

b) Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc qua dịch vụ bưu chính do Thủ trưởng cơ quan căn cứ tình hình cụ thể quyết định;

c) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Thông báo đề cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

d) 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 18. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông

1. 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, qua dịch vụ công trực tuyến ở những nơi có quy định tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến.

2. Việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ, thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ, thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả được thực hiện như tại Điều 16 của Quy định này.

3. Việc phối hợp giải quyết hồ sơ giữa cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức với các cơ quan có liên quan thực hiện như sau:

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức (viên chức) cơ quan, đơn vị có liên qua giải quyết hồ sơ tham mưu lãnh đạo cơ quan chủ trì xử lý như sau:

- Nếu kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là ý kiến, thông tin phục vụ việc thẩm định, quyết định của cơ quan chủ trì thì gửi văn bản lấy ý kiến;

- Nếu kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là kết quả giải quyết thủ

tục hành chính thì cơ quan chủ trì gửi văn bản đề nghị kèm theo hồ sơ, thông tin, dữ liệu cho cơ quan phối hợp để xem xét, giải quyết theo quy định;

b) Đối với trường hợp tham gia ý kiến để phục vụ thẩm định của cơ quan chủ trì, nếu cơ quan phối hợp không trả lời đúng thời hạn, cơ quan chủ trì được quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định. Cơ quan phối hợp phải chịu trách nhiệm về nội dung thuộc trách nhiệm của mình;

c) Nếu kết quả phối hợp là kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan phối hợp có trách nhiệm xem xét, giải quyết, gửi kết quả cho cơ quan chủ trì trong thời hạn quy định;

d) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan phối hợp đã giải quyết lần đầu được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ quy định cho cơ quan mình. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì 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 tiếp nhận hồ sơ) và đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan phối hợp;

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 chủ trì thẩm định khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo;

đ) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ, gửi cơ quan chủ trì để thông báo và trả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Thời hạn cơ quan phối hợp gửi thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định;

e) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan phối hợp phải có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau, gửi cơ quan chủ trì trước thời hạn trả kết quả ít nhất 01 ngày. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để gửi thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

g) Sau khi nhận được văn bản trả lời, kết quả giải quyết từ cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định, quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định, chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức;

h) Công chức, bộ phận, phòng chuyên môn tham mưu thẩm định hồ sơ của cơ quan chủ trì có trách nhiệm thực hiện, theo dõi, kiểm soát các bước công việc a, b, c, d, e, g khoản này và phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để bảo đảm thời hạn trả kết quả.

Điều 19. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến

1. Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến tại một cơ quan, đơn vị hoặc liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền được số hóa trên phần mềm một cửa điện tử để thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông qua dịch vụ công trực tuyến.

2. Hồ sơ thủ tục hành chính được lưu chuyên, xử lý qua các khâu trong quy trình một cửa, một cửa liên thông trực tuyến gồm hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Trách nhiệm chung của cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh

1. Bố trí và phân công công chức, viên chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Căn cứ Quy định này và tình hình cụ thể tại cơ quan, ban hành quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý.

3. Công khai các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.

4. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan; việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến.

5. Bố trí kinh phí ngân sách theo phân cấp và kinh phí từ các nguồn hợp pháp khác để tăng cường trang thiết bị hiện đại cho công chức (viên chức), nâng cấp cơ sở vật chất, phòng làm việc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin.

6. Kiểm tra, chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, thực hiện khen thưởng và kỷ luật đúng quy định. Chỉ đạo công chức, viên chức chuyên môn tuyệt đối không tự ý tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ của cá nhân, tổ chức nếu hồ sơ chưa được nộp cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

7. Định kỳ hàng năm khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức để cải tiến, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

8. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo chế độ báo cáo định kỳ tháng, quý, năm về cải cách hành chính, báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 21. Trách nhiệm cụ thể của các Sở chuyên ngành giúp UBND tỉnh về công tác cải cách hành chính

1. Sở Tư pháp

a) Phối hợp với các Sở, ban ngành tỉnh kiểm soát số lượng, chất lượng thủ tục hành chính để trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đúng quy định;

b) Có kế hoạch kiểm tra hoặc phối hợp kiểm tra, kiểm soát tình hình thực hiện thủ tục hành chính đã được công bố tại các cơ quan, đơn vị;

c) Kịp thời hướng dẫn, kiểm tra các cơ quan, đơn vị trong thực hiện rà soát, kiểm soát và điều chỉnh thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị phù hợp quy định và thực tế.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Tham mưu UBND tỉnh ban hành quy chế, quy định vận hành của hệ thống một cửa điện tử, một cửa điện tử liên thông đối với cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến phù hợp quy định hiện hành;

b) Chủ trì, phối hợp Sở Tư pháp niêm yết Bộ thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử của tỉnh; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị niêm yết thủ tục hành chính trên cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị;

c) Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị điều chỉnh biểu mẫu phù hợp theo quy định hiện hành trên phần mềm một cửa điện tử;

d) Đảm bảo duy trì, vận hành hệ thống mạng máy tính và các phần mềm ứng dụng trên hệ thống được thông suốt.

đ) Kịp thời hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ và hỗ trợ kỹ thuật cho các cơ quan, đơn vị khắc phục sự cố để hệ thống một cửa điện tử được kết nối thông suốt.

3. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra và hướng dẫn thống nhất những vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện Quy định này;

b) Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công chức, công vụ gắn với kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu và công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để kịp thời nhắc nhở, xử lý theo quy định;

c) Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị liên quan đến các hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm trong giải quyết thủ tục hành chính của công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Tài chính

a) Tham mưu UBND tỉnh bố trí ngân sách đảm bảo cho hoạt động của các cơ quan, đơn vị thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông;

b) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lập dự toán và quản lý, sử dụng kinh phí để đảm bảo cho hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông;

c) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lập dự toán chi thực hiện chế độ cho công chức, viên chức làm nhiệm vụ luân chuyển hồ sơ khi thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định.

5. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh

a) Phổ biến, tuyên truyền thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông;

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, về thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

6. Ủy ban nhân dân huyện, thành phố

Ngoài việc thực hiện những quy định này; tổ chức quán triệt và chỉ đạo UBND cấp xã thuộc địa bàn quản lý thực hiện tốt hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã.

Điều 22. Điều khoản thi hành

1. Các quy định khác trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không được quy định tại Quy định này thì thực hiện theo quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 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.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh những vấn đề cần sửa đổi, bổ sung hoặc vướng mắc, khó khăn, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Mạnh Hùng



Phụ lục
CÁC BIỂU MẪU

định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
quyết hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập
trên địa bàn tỉnh Tây Ninh)

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (dùng cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả)
Mẫu số 01a	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (dùng cho cơ quan giải quyết hồ sơ khi quy trình giải quyết hồ sơ có thay đổi do quy định khác của TW)
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ - trả kết quả
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	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

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ
Số:...../HDHS

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

....., ngày... tháng... năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:..... Email:.....

Qua kiểm tra, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đề nghị ông/bà bổ sung các nội dung, tài liệu sau đây để hoàn thiện hồ sơ:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

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

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 01a

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
GIẢI QUYẾT HỒ SƠ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:..... /HDHS ngày tháng năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

(Dùng khi quy trình giải quyết hồ sơ có thay đổi do quy định khác của TW)

Kính gửi:.....

Ngày..... tháng..... năm....., *(Tên cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ)*
của *(tên cơ quan)* tiếp nhận của quý ông, bà (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:.....giờ....., ngày... tháng... năm.....

Tuy nhiên, do văn bản của Trung ương có thay đổi (nêu rõ các điều, khoản
quy định của các văn bản pháp lý), vì vậy *(cơ quan giải quyết)* đề nghị quý
ông, bà (tổ chức) đề nghị ông bà bổ sung thành phần hồ sơ gồm:

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

Kính mong quý ông, bà (tổ chức) sớm hoàn hoàn thiện hồ sơ để cơ quan có
căn cứ tiến hành giải quyết hồ sơ theo quy định./.

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

SỐ THEO DÕI HỒ SƠ

Số TT	Mã HS	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	Khách hàng ký nhận	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Ghi chú: Số theo dõi có thể lập chung cho tất cả các lĩnh vực hoặc lập riêng cho từng lĩnh vực tùy thuộc khối lượng hồ sơ tiếp nhận thực tế.

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Mẫu số 03
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

.....,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 nhận hồ sơ của:.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ, yêu cầu và số lượng mỗi loại giấy tờ gồm:

STT	Tên giấy tờ, tài liệu	Bản chính (1)	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
...				

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 (2):.....

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. Nếu chưa được trang bị phần mềm một cửa điện tử (chưa có mã vạch) thì đóng dấu treo của Văn phòng ở góc trái bên trên.

- (1) Ghi rõ số lượng mỗi loại;

- (2) Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại địa chỉ yêu cầu dịch vụ chuyển phát nhanh.

THÔNG TIN ĐƯỜNG DÂY NÓNG (*)

Nếu gặp vướng mắc, khó khăn, đề nghị cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị theo đường dây nóng như sau:

1. Số điện thoại:

-..... [của cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị].

-..... [của người đứng đầu cơ quan hành chính].

2. Địa chỉ thư điện tử:

-..... [của cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị].

-..... [của người đứng đầu cơ quan hành chính].

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của quý ông/bà.

(*) Ghi chú: In mặt sau giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn 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:...../KSHS

.....ngày.... tháng.... năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hạn 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 XỬ LÝ (Trước hạn/dúng 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)		
.....			
1. Giao:.....	...giờ... phút, ngày... tháng... năm.....			
2. Nhận:..... Bộ phận TN&TKQ	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (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 hồ sơ.

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 (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 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 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. Lãnh đạo Văn phòng ký thông báo.

- 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. Lãnh đạo cơ quan (đối với sở, ngành, cơ quan ngành dọc, Ủy ban nhân dân cấp xã) hoặc lãnh đạo phòng chuyên môn (đối với cấp huyện) ký thông báo (điều chỉnh các thành phần thể thức văn bản do phù hợp).

Mẫu số 06

TÊN CƠ QUAN
SỐ:.....

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

Số:...../TB-.....

....., ngày... tháng... năm.....

THÔNG BÁO TỪ CHỖ 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 (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:.....giờ....., 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 được viện dẫn), (cơ quan) không giải quyết hồ sơ của ông/bà vì không đủ điều kiện/không đúng theo quy định hiện hành (*).

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

Trân trọng./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (*) Nêu cụ thể, đầy đủ các căn cứ pháp lý của việc không giải quyết hồ sơ.
- Lãnh đạo cơ quan (đối với sở, ngành, cơ quan ngành dọc, Ủy ban nhân dân cấp xã) hoặc lãnh đạo phòng chuyên môn (đối với cấp huyện) ký thông báo.

TÊN CƠ QUAN

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

Số:...../TB-.....

....., ngày.... tháng.... năm.....

THÔNG BÁO HẸN LẠI THỜI GIAN 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 (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:.....giờ....., ngày... tháng... năm.....

Tuy nhiên, do.....(trình bày rõ lý do khách quan, chủ quan), cơ quan chưa thể giải quyết hồ sơ đúng thời hạn đã cam kết.

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

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ hẹn lại:.....giờ....., ngày..... tháng..... năm..... (*)

Trân trọng./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (*) Khoảng thời gian hẹn lại kéo dài thêm không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục theo quy định.

- Lãnh đạo cơ quan (đối với sở, ngành, cơ quan ngành dọc, Ủy ban nhân dân cấp xã) hoặc lãnh đạo phòng chuyên môn (đối với cấp huyện) ký thông báo.

- Các cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ áp dụng Mẫu này và có điều chỉnh một số thông tin cho phù hợp với thực tế.