

Số 3276/QĐ-UBND

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày 31 tháng 12/năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

**V/v ban hành Đề án thực hiện mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh  
của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÀ RỊA – VŨNG TÀU**

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

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 – 2020;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 về ban hành Chương trình tổng thể CCHC Nhà nước giai đoạn 2011 – 2020;

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;

Xét đề nghị của Sở Nội vụ tại Tờ trình số 576 /TTr-SNV ngày 23 tháng 12 năm 2015 về việc ban hành Đề án thực hiện mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu,

**QUYẾT ĐỊNH:**


**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án thực hiện mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

**Điều 2.** Giám đốc Sở Nội vụ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 935/QĐ-UBND ngày 08/5/2015 của UBND tỉnh về việc ban hành Đề án thực hiện mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các Sở: Nội vụ, Xây dựng, Tư pháp, Thông tin – Truyền thông, Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh và các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Bộ Nội vụ (b/c);
- TTr TU, TTr HĐND tỉnh (b/c);
- Như điều 4 (t/h);
- Cổng TTĐT tỉnh ; Website CCHC ;
- Lưu VT. 

CHỦ TỊCH   
  


**ĐỀ ÁN**

**Triển khai thực hiện mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh  
của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu**

*(Ban hành theo Quyết định số 3276/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2015 của  
UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu)*

**Phần thứ nhất**

**NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG**

**I. Cơ sở pháp lý:**

- Luật tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003.
- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 – 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 – 2020.
- Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 05 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.
- Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 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 (thay thế Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày ngày 22 tháng 6 năm 2007);

**II. Sơ lược quá trình nghiên cứu, triển khai thực hiện mô hình một cửa, một cửa liên thông tại tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu:**

- Từ năm 1994 -2003 – Giai đoạn bước đầu thực hiện mô hình “một cửa”: Thực hiện Nghị quyết số 38/CP ngày 4/5/1994 của Chính phủ về cải cách một bước thủ tục hành chính trong việc giải quyết công việc cho cá nhân và các tổ chức, các Sở, ngành, địa phương rà soát và niêm yết công khai thủ tục hành chính, phí, lệ phí, từng bước đơn giản hóa một số thủ tục, giấy tờ; mẫu hóa một số biểu mẫu, hồ sơ. Năm 1997 Đề án thí điểm mô hình “một cửa” đã được thực hiện tại 04 đơn vị, trong đó có 02 Sở (Sở Xây dựng; Sở Du lịch) với các thủ tục về nhà đất, xây dựng cơ bản, cấp các loại giấy phép. Đến năm 1999 mô hình “một cửa” đã được mở rộng thực hiện tại 07/07 UBND cấp huyện; 21/21 Sở, ban, ngành; 73/73 UBND cấp xã theo Đề án do UBND tỉnh phê duyệt theo hướng tập trung đầu mối, đơn giản giấy tờ, rút ngắn thời gian giải quyết theo quy định. Đề án thực

hiện mô hình “một cửa” cấp huyện, cấp xã được UBND tỉnh phê duyệt thống nhất thay thế các Đề án riêng lẻ trước đây.

- Từ 2004-2007 – Giai đoạn củng cố cơ chế “một cửa”: Thực hiện Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương trên cơ sở hoàn thiện mô hình “một cửa” trước đây tại 08/08 UBND cấp huyện, 82/82 UBND cấp xã; 20/20 Sở, ban, ngành cấp tỉnh (chưa bao gồm cơ quan Trung ương). Bộ phận một cửa được bố trí cán bộ, công chức chuyên trách có năng lực, đạo đức, kỹ năng giao tiếp để thực hiện nhiệm vụ; quy trình thủ tục hành chính được UBND tỉnh ban hành thay thế các Đề án trước đây.

- Từ 2007 - đến nay – Giai đoạn tiếp tục củng cố, hoàn thiện cơ chế một cửa và triển khai cơ chế một cửa liên thông: Thực hiện Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ, cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại tỉnh đã có sự đột phá, thay đổi mạnh mẽ về chất thông qua việc hoàn thiện quy trình, tăng cường ứng dụng hệ thống công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Bộ phận một cửa tại các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã được đầu tư xây dựng rộng rãi, thoáng mát với các tiện ích phục vụ người dân. Cuối năm 2010 tỉnh đã hoàn tất công tác rà soát, đơn giản hóa và công bố công khai Bộ thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền theo đúng quy định của Trung ương làm cơ sở thực hiện một cách thống nhất trên địa bàn tỉnh.

### **III. Tính cấp thiết của việc xây dựng và triển khai Đề án:**

#### **1. Thực trạng của việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các Sở, ban, ngành hiện nay:**

a) **Ưu điểm:** Hiện nay cơ chế một cửa được thực hiện tại 19 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN tỉnh và các cơ quan thuộc hệ thống ngành dọc: Cục thuế, Kho bạc nhà nước, Hải quan, Công an tỉnh, Bảo hiểm XH tỉnh. Mô hình thực hiện theo hướng từng Sở, ban, ngành thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, có Quy chế làm việc cụ thể do Thủ trưởng các Sở, ngành ban hành và thực hiện.

- Biên chế công chức làm việc tại Bộ phận một cửa từ 01-03 người (chuyên trách) có tiêu chuẩn tốt nghiệp từ Đại học trở lên, do 01 Lãnh đạo Văn phòng Sở phụ trách, theo dõi, một số đơn vị ít thủ tục hành chính thì bố trí Văn thư kiêm nhiệm. Do điều kiện thực tế của trụ sở (tập trung thống nhất tại Trung tâm Hành chính – Chính trị tỉnh), Bộ phận một cửa được bố trí tại tầng trệt của các Sở, ngành với diện tích, điều kiện làm việc đảm bảo yêu cầu. Thực hiện nghiêm túc thủ tục hành chính theo mẫu thống nhất phù hợp.

- Về ứng dụng CNTT: Các Sở, ngành sử dụng hệ thống Văn phòng điện tử eoffice để thực hiện việc tiếp nhận, luân chuyển và xử lý hồ sơ hành chính. Riêng lĩnh vực Đăng ký kinh doanh (thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư) có hệ thống dữ liệu Quốc gia để thực hiện. Các Sở, ngành đều được đầu tư Trang thông tin điện tử để thực hiện công khai thủ tục hành chính (trừ Ban Dân tộc đang triển khai xây

dụng). Một số Sở có thủ tục hành chính, số lượng giao dịch nhiều như Sở Giao thông – Vận tải có trang bị máy xếp hàng tự động.

- Quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính được rà soát công bố, niêm yết và thực hiện theo Đề án 30 cho từng Sở, ngành (với khoảng 1569 thủ tục), theo hướng: Công chức tiếp nhận hồ sơ nhận hồ sơ, ghi biên nhận hồ sơ và chuyển cho các Phòng, ban chuyên môn giải quyết theo quy định và chuyển lại Bộ phận tiếp nhận để trả kết quả hoặc yêu cầu bổ sung hồ sơ.

- Chính sách hỗ trợ: Đội ngũ công chức chuyên trách tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại các Sở, ngành được hỗ trợ 400.000đ/ người/ tháng theo hướng dẫn của Bộ Tài chính; được tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử, đạo đức công vụ.

Ngoài ra còn có các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông đang được thực hiện liên quan đến đầu tư ngoài các khu công nghiệp, khu chế xuất; thủ tục đăng ký thành lập doanh nghiệp đầu mối Sở Kế hoạch – Đầu tư; các thủ tục do Sở Ngoại vụ; Sở Lao động – TBXH tiếp nhận ....

#### **b) Khó khăn, hạn chế:**

- Đầu mối tiếp nhận hồ sơ phân tán tại các Sở, ngành theo chức năng, thẩm quyền, do đó có khó khăn nhất định khi xác định nơi liên hệ, nhất là đối với những đối tượng không thường xuyên liên hệ cơ quan nhà nước, những người ít am hiểu về thủ tục hành chính. Một số cơ quan chưa thực hiện đầy đủ các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Việc công bố thủ tục hành chính, niêm yết công khai thủ tục hành chính tại các Sở, ngành có lúc còn chậm, hình thức niêm yết chưa thực sự thiết thực phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Việc thống kê và báo cáo chung về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của các đơn vị cấp tỉnh gặp khó khăn, do các đơn vị báo cáo không đầy đủ.

- Việc theo dõi tiếp nhận hồ sơ để đôn đốc giải quyết theo quy định còn hạn chế do chưa có sự kiểm soát chặt chẽ với đội ngũ tiếp nhận hồ sơ, cập nhật trên phần mềm, trên sổ theo dõi theo quy định.

- Việc thông báo bằng văn bản cho người dân, doanh nghiệp về hồ sơ trễ hạn rất ít được thực hiện. Nhiều trường hợp cán bộ, công chức tự ý liên hệ với người dân, doanh nghiệp (không có sự kiểm soát của người có thẩm quyền) dẫn đến những bức xúc phát sinh.

- Việc ứng dụng các trang thiết bị hiện đại khó thực hiện do từng cơ quan với quy mô, số lượng hồ sơ ít, không đồng đều, có thể dẫn đến lãng phí khi áp dụng ví dụ: hệ thống camera quan sát, máy bốc số (xếp hàng tự động), màn hình tra cứu thủ tục hành chính, hệ thống lấy ý kiến người dân bằng máy điện tử...

- Có tình trạng các Sở, ngành không tuyển dụng hoặc tuyển dụng, bố trí công chức không đủ tiêu chuẩn đáp ứng yêu cầu tiếp nhận hồ sơ. Bố trí kiêm nhiệm các công việc khác nhau, ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

**2. Những thuận lợi của tình hình thực hiện đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các Sở, ban, ngành:**

- Trung tâm Hành chính – Chính trị của tỉnh đã được đầu tư xây dựng đồng bộ, tập trung, thuận lợi cho việc liên hệ giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp và tăng cường cơ chế phối hợp giữa các Sở, ngành cấp tỉnh là xu thế tất yếu theo lộ trình cải cách hành chính của Trung ương và của tỉnh.

- Để việc đầu tư ứng dụng hạ tầng trang thiết bị công nghệ thông tin hiện đại trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được hiệu quả, cần thiết phải có sự tập trung đầu mỗi giao dịch, tránh dàn trải, lãng phí do khối lượng giao dịch không đồng đều giữa các Sở, ngành của tỉnh.

- Cần thiết phải có sự kiểm soát chặt chẽ các hoạt động tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ hành chính một cách hiệu quả, hình thành môi trường tiếp xúc với người dân, doanh nghiệp đảm bảo tính công khai, chuyên nghiệp. Thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp một cách thường xuyên, hiệu quả.

- Phải hình thành một đầu mối cung cấp các thông tin liên quan đến thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp một cách kịp thời. Qua việc cập nhật thông tin giải quyết thủ tục hành chính giúp xây dựng hệ thống dữ liệu chung phục vụ cho công tác chỉ đạo, điều hành của tỉnh.

- Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 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 cho phép các tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương đã xây dựng Trung tâm hành chính tập trung được thành lập Bộ phận một cửa tập trung cấp tỉnh.

*Vì vậy, việc xây dựng Đề án thực hiện mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh là nhiệm vụ nghiên cứu hết sức cần thiết hiện nay của tỉnh.*

#### **IV. Mục tiêu Đề án:**

##### **1. Mục tiêu tổng quát:**

Xây dựng mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu đảm bảo tính chuyên nghiệp, hiện đại; đầy đủ các trang thiết bị công nghệ thông tin truyền thông; có hệ thống phần mềm một cửa điện tử hỗ trợ phù hợp với cơ chế tổ chức, hoạt động và quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tập trung của các cơ quan, đơn vị.

##### **2. Mục tiêu cụ thể:**

- Tổ chức mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh hoạt động ổn định; thông suốt, phối hợp nhịp nhàng; đảm bảo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện đối với tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan cấp tỉnh;

- Hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm một cửa điện tử được được thiết kế với tính năng phù hợp với mô hình tổ chức và hoạt động, kết hợp với trang thiết bị công nghệ thông tin truyền thông đầy đủ, hiện đại.

- Về lâu dài, tổ chức mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh sẽ đầu mối tương tác đối với người dân, doanh nghiệp; nơi cung cấp và kiểm soát đối với toàn bộ hoạt động cung cấp dịch vụ công của các Sở, ngành cấp tỉnh theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại.

- Cung cấp số liệu thống kê của tỉnh trong việc giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức qua cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Xây dựng đội ngũ công chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính chuyên nghiệp.

#### **V. Sản phẩm của đề án:**

Đề án triển khai mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu gồm:

- Quy định về cơ chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: vị trí, chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, cơ cấu tổ chức, quy chế hoạt động, điều phối; cơ chế điều hành, phối hợp trong quá trình giải quyết tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các sở, ngành.

- Quy định về các thủ tục hành chính tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.

- Quy định về các tính năng cơ bản của hệ thống một cửa điện tử tập trung: cung cấp thông tin, cơ sở dữ liệu, quy trình xử lý giao dịch hành chính; danh mục trang thiết bị công nghệ thông tin và truyền thông.

- Quy định về Trụ sở làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung với những yêu cầu đảm bảo cho hoạt động được thông suốt, hiệu quả.

- Giải pháp tổ chức triển khai thực hiện Đề án có hiệu quả trên thực tế.

#### **VI. Đối tượng áp dụng**

- UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu;

- Sở, ban, ngành; cơ quan, đơn vị có liên quan đến hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tỉnh.

- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (có giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến các quy định của Đề án);

- UBND các huyện, thành phố, UBND xã, phường, thị trấn;

- Khách hàng (cá nhân, tổ chức thực hiện giao dịch hành chính).

#### **VII. Lộ trình thực hiện Đề án:**

Đề án thực hiện mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu được tiến hành theo 02 giai đoạn:

+ *Giai đoạn 1: từ 2015 -2018;*

+ *Giai đoạn 2: 2018-2020*

## **Phần thứ hai**

# **MÔ HÌNH MỘT CỬA TẬP TRUNG CẤP TỈNH CỦA TỈNH BÀ RỊA – VŨNG TÀU GIAI ĐOẠN I (2015-2018)**

## **I. THÀNH LẬP BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TẬP TRUNG:**

**1. Tên gọi: “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu”:** thống nhất theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 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 (Gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung).

**2. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung:**

### **a) Vị trí:**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung được Chủ tịch UBND tỉnh thành lập, đặt tại Văn phòng UBND tỉnh, do Văn phòng UBND tỉnh quản lý trực tiếp về tổ chức và hoạt động. Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung được sử dụng con dấu của Văn phòng UBND tỉnh để thực hiện nhiệm vụ. Kinh phí hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung do Văn phòng UBND tỉnh đảm bảo.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung là đầu mối chịu trách nhiệm thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, luân chuyển, theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ hành chính và nhận kết quả để chuyển trả cho tổ chức và cá nhân có đề nghị giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành và các cơ quan liên quan có trách nhiệm xử lý theo quy định.

### **b) Chức năng, nhiệm vụ:**

- Hướng dẫn, tư vấn và tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (khách hàng) đến giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Tiếp nhận hồ sơ;

- Luân chuyển hồ sơ đến các bộ phận chuyên môn thuộc các Sở, ban, ngành và cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm xử lý theo quy định tại bộ TTHC để xử lý theo thẩm quyền;

- Theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ để đôn đốc và trả lời, cung cấp thông tin cho khách hàng, cơ quan liên quan khi được yêu cầu;

- Nhận kết quả giải quyết từ các Sở, ban, ngành;

- Trả kết quả và thu phí, lệ phí theo quy định; Chuyển phí, lệ phí đã thu cho cơ quan, tổ chức giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Tổ chức khảo sát ý kiến của khách hàng đối với các dịch vụ hành chính đã được cung cấp;

- Tiếp nhận và phối hợp giải đáp các ý kiến đóng góp của khách hàng liên quan đến chất lượng giải quyết dịch vụ hành chính công của các Sở, ban, ngành; phản ánh góp ý đơn giản hóa TTHC;

- Phục vụ các dịch vụ hỗ trợ quá trình giao dịch thủ tục hành chính của công dân, tổ chức;

- Từng bước liên kết tối đa các giao dịch hành chính từ các huyện, thành phố và xã, phường, thị trấn.

- Quản lý nhân sự, tài chính, tài sản tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung theo quy định của pháp luật.

- Quản lý về chấp hành nội quy, quy chế, quy trình, thời gian làm việc, mối quan hệ phối hợp đối với công chức biệt phái từ các Sở, ban, ngành làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.

### **3. Cơ cấu tổ chức, nhân sự:**

#### **a) Cơ cấu tổ chức:**

- Lãnh đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung: Trưởng Bộ phận và 03 Phó Trưởng bộ phận (01 chuyên trách và 02 kiêm nhiệm);

- 02 Tổ chuyên môn nghiệp vụ gồm:

+ **Tổ hành chính, tổng hợp:** thực hiện việc hướng dẫn chung về quy trình hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Khảo sát ý kiến của khách hàng đối với các dịch vụ hành chính công. Thực hiện theo dõi, thống kê, duy trì hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; hỗ trợ luân chuyển hồ sơ khi cần thiết. Duy trì hệ thống Công nghệ thông tin; thực hiện trông giữ xe, tạp vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.

+ **Tổ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:** thực hiện việc hướng dẫn, giải đáp về thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ đầu vào của các Sở, ban, ngành; luân chuyển hồ sơ đến các Sở, ban, ngành giải quyết theo thẩm quyền; nhận kết quả đã giải quyết hoặc hồ sơ chuyển trả do không đúng, không đủ thành phần, không đủ điều kiện giải quyết từ các Sở, ban, ngành để trả cho cá nhân, tổ chức. Thực hiện thu và nộp tất cả các loại phí, lệ phí liên quan theo quy định.

Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm Trưởng Bộ phận, Phó Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định.

#### **b) Nhân sự:**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gồm 30 người, cụ thể:

- Trưởng Bộ phận do 01 Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm;

- 01 Phó Trưởng Bộ phận thường trực (chuyên trách) thuộc biên chế công chức của Văn phòng UBND tỉnh.

Giám đốc Sở Nội vụ tham mưu cắt giảm 01 biên chế một cửa đã giao trước đây cho Sở Văn hóa - Thể thao và du lịch để bổ sung cho Văn phòng UBND tỉnh bố trí chức danh Phó Trưởng Bộ phận thường trực.



- 02 Phó Trưởng Bộ phận do Trưởng Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính Sở Tư pháp và Trưởng Phòng CCHC Sở Nội vụ kiêm nhiệm;

- 22 công chức được biệt phái từ các Sở, ban, ngành đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung theo thời hạn 01 năm (*theo phụ lục đính kèm*);

Thủ trưởng các Sở, ban, ngành có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện việc biệt phái công chức theo quy định.

- 01 viên chức quản trị mạng thuộc biên chế của Trung tâm Công báo – Tin học cử đến duy trì hệ thống công nghệ thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung;

- 03 nhân viên hợp đồng lao động theo Nghị định 68 làm tạp vụ (01 người), bảo vệ (02 người) thuộc chi tiêu hợp đồng lao động theo Nghị định 68 của Văn phòng UBND tỉnh để thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung;

Giám đốc Sở Nội vụ tham mưu bổ sung biên chế viên chức và Hợp đồng lao động cho Trung tâm Công báo – Tin học, Văn phòng UBND tỉnh để bố trí nhân sự thực hiện nhiệm vụ quản trị mạng và phục vụ, bảo vệ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.

Căn cứ vào tình hình thực tế, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện việc phân công nhiệm vụ cụ thể cho các công chức tại Bộ phận một cửa tập trung theo nguyên tắc: công chức của Sở, ban, ngành chuyên môn nào sẽ thực hiện tư vấn, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, thu phí, lệ phí của cơ quan đó, các cơ quan có số lượng hồ sơ ít sẽ bố trí công chức của các cơ quan có tính chất công việc tương đồng để kiêm nhiệm thực hiện để tiết kiệm nhân lực.

#### **4. Tiêu chuẩn, chế độ của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:**

a) Công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phải có đầy đủ tiêu chuẩn của ngạch chuyên viên theo quy định tại Thông tư số 11/2014/TT-BNV ngày 09/10/2014 của Bộ Nội vụ quy định chức danh, mã số ngạch và tiêu chuẩn nghiệp vụ chuyên môn các ngạch công chức chuyên ngành hành chính. Được bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nội quy, quy chế làm việc, quy trình vận hành hệ thống công nghệ thông tin v.v.

b) Viên chức được cử đến duy trì hệ thống công nghệ thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung phải có trình độ từ Đại học chuyên ngành về CNTT trở lên;

c) Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tinh được hưởng các chế độ tiền lương, phụ cấp và các chế độ chính sách khác theo quy định hiện hành.

Chi tiết về phương án biệt phái công chức hành chính của các Sở, ban, ngành cụ thể :

ST T	Lĩnh vực	Số TTCH được tiếp nhận tại Bộ phận TN&TK Q	Số hồ sơ tiếp nhận/năm	Số hồ sơ tiếp nhận/ngày	Biên chế một cửa được giao	Số lượng công chức biệt phái	Ghi chú
1	Sở Giao thông - Vận tải	101	55.238	213,2	2	2	
2	Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	112	7.161	27,6		1	
	Chi cục Khai thác và BVNLTS		9557	36,9	1		
3	Sở Y tế	73	14.351	55,4	1	1	
4	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	101	8.143	31,4	1	1	
5	Sở Tư pháp	149	7.128	27,5	1	1	
6	Sở Ngoại vụ	10	259	1,0	0		
7	Sở Công thương	62	6.828	26,4	2	2	
8	Sở Kế hoạch và Đầu tư	166	6.658	25,7	2	2	
9	Sở Tài nguyên và Môi trường	89	2.116	8,2	2	2	
10	Ban Quản lý các Khu công nghiệp	58	1.144	4,4	1	1	
11	Sở Xây dựng	56	1.148	4,4	2	2	
12	Sở Tài chính	28	722	2,8	1	1	
13	Sở Giáo dục và Đào tạo	34	700	2,7	1	1	
14	Sở Văn hóa – TT&DL	104	531	02	3	2	Giảm 01 biên chế
15	Sở Khoa học và Công nghệ	41	135	0,5	0		
16	Sở Thông tin-Truyền thông	17	130	0,5	0		
17	Sở Nội vụ (Kể cả đơn vị trực thuộc)	46	310	1,2	2	2	
18	Ban Dân tộc	1	677	2,6	0		
19	Văn phòng UBND tỉnh				0	1	
	<b>Tổng</b>	<b>1569</b>			<b>22</b>	<b>22</b>	<b>1</b>

## **II. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

### **1. Danh mục TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa tập trung**

Thực hiện đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, Ban, ngành (theo Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính). Thực hiện cơ chế một cửa liên thông đối với TTHC theo Quyết định số 23/2007/QĐ-UBND của UBND tỉnh quy định về trình tự, thủ tục giải quyết các thủ tục hành chính về lĩnh vực đầu tư bên ngoài các khu công nghiệp, khu chế xuất, khu công nghệ cao trên địa bàn tỉnh. Thực hiện cơ chế một cửa liên thông đối với TTHC thuộc lĩnh vực đăng ký thành lập doanh nghiệp.

Ngoài ra, Văn phòng UBND tỉnh đề xuất UBND tỉnh cho phép cung cấp các dịch vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung như: bưu chính, viễn thông, photocopy, in ấn, công chứng ... theo lộ trình phù hợp để phục vụ cá nhân, tổ chức.

### **2. Quy trình và mối quan hệ phối hợp trong quá trình tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả hồ sơ**

#### **2.1. Tiếp nhận hồ sơ :**

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến;

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

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

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 01 (ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ);

c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức lựa chọn, đăng ký hình thức nhận kết quả (trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung, qua đường bưu điện; hình thức thông báo tình trạng hồ sơ qua điện thoại, email...).

d) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 và phần mềm điện tử; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 (Mẫu số 02, 03 ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ);

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

- Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, 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.

e) Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì các Tổ tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với sở chuyên ngành (điện thoại, hệ thống phần mềm một cửa điện tử, hoặc mời công chức có liên quan trực tiếp cùng phối hợp để xem xét nội dung hồ sơ...) để thống nhất trước khi nhận hồ sơ hoặc hướng dẫn chi tiết khác.

Thủ trưởng các sở, ban, ngành có trách nhiệm phân công, lập danh sách công chức chuyên môn có trách nhiệm giải quyết hồ sơ; thông báo về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung để phối hợp thông suốt trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ.

g) Tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh do các Sở, ban, ngành tham mưu xử lý: Hồ sơ trình UBND tỉnh được tiếp nhận tập trung tại quầy giao dịch của Văn phòng UBND tỉnh.

h) Những hồ sơ được chuyển đến các Sở, ban, ngành qua đường bưu điện thì văn thư các Sở, ban, ngành có trách nhiệm luân chuyển cho công chức phụ trách quầy giao dịch tương ứng để thực hiện thủ tục tiếp nhận, quản lý hồ sơ như hồ sơ nộp trực tiếp.

## 2.2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ đầy đủ theo quy định, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 (ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ) ;

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan 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 tập trung.

Thời gian lưu chuyển hồ sơ: trước cuối mỗi buổi làm việc, vào lúc 10h30 sáng và 16h00 chiều hàng ngày (02 lần/ngày). Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận sau thời gian trên, thì chuyển hồ sơ cho sở chuyên ngành vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp. Tổ hành chính – Tổng hợp thực hiện chuyển ngay sau khi nhận đối với những hồ sơ giải quyết ngay (trong buổi hoặc trong ngày).

## 2.3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công công chức 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 tập trung;

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 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 tập trung;

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 kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, 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. 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, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

đ) Đối với hồ sơ có tính chất liên thông : các Sở, ban, ngành có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan liên quan giải quyết và chuyển kết quả, các văn bản xin lỗi, thông báo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.

#### 2.4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Vào đầu mỗi buổi làm việc, Công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đến nhận kết quả giải quyết từ cơ quan chuyên ngành để chuyển về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung. Nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử 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); 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 và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết do nhận không đầy đủ thành phần: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ, văn bản xin lỗi (do nhận không đầy đủ) theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ. Trường hợp công chức kiêm nhiệm nhận hồ sơ của cơ quan khác mà cơ quan giải quyết phát hiện không đầy đủ thì việc xin lỗi bằng văn bản do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thực hiện.

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;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Trước thời hạn trả kết quả ít nhất 4 giờ, các Sở, ban, ngành chuyên môn thông báo cho Tổ tiếp nhận hồ sơ; đồng thời gửi văn bản xin lỗi, giải thích và hẹn lại ngày trả kết quả cho Tổ tiếp nhận để thông báo cho cá nhân, tổ chức.

Ngay sau khi nhận được thông báo của Sở, ban, ngành chuyên môn, Tổ tiếp nhận hồ sơ gọi điện hoặc gửi tin nhắn, hộp thư điện tử (theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức khi nộp hồ sơ) thông báo, hẹn lại ngày trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; đồng thời gửi văn bản xin lỗi đến cá nhân, tổ chức qua đường bưu điện, hộp thư điện tử.

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả ngay trong ngày khi nhận được kết quả, trường hợp nhận kết quả vào cuối mỗi buổi thì thực hiện thông báo cho cá nhân, tổ chức vào đầu buổi tiếp theo;

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 tập trung.

g) Đối với các TTHC có tính chất đặc thù, theo quy định pháp luật phải do Cơ quan chuyên ngành trực tiếp trao trả kết quả thì sau khi có kết quả giải quyết, Cơ quan chuyên ngành thông báo cho Tổ tiếp nhận hồ sơ để biết (luân chuyển theo phần mềm), đồng thời chủ động trả kết quả trực tiếp cho cá nhân, tổ chức và thực hiện thu phí, lệ phí theo quy định pháp luật.

### **3. Quy định công nhận giá trị pháp lý về thông tin khách hàng thông qua xác thực dữ liệu điện tử:**

- Trong quá trình giải quyết hồ sơ, dữ liệu thông tin ban đầu về cá nhân, tổ chức đã tiến hành giao dịch thủ tục hành chính (họ tên, địa chỉ thường trú, số CMND, số điện thoại, ID khách hàng ...) được lưu giữ trên phần mềm một cửa điện tử hoặc cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu dân cư đã được tích hợp. Dữ liệu này được sử dụng là dữ liệu xác thực pháp lý khi tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính kể từ lần giao dịch thứ 2.

- Cơ quan tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lần đầu có trách nhiệm bảo đảm tính pháp lý của các dữ liệu đầu vào khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ ban đầu.

- Cơ quan giải quyết hồ sơ kể từ lần giao dịch thứ 2 không được yêu cầu cá nhân, tổ chức xuất trình các thông tin ban đầu đã được lưu trữ điện tử trên hệ thống các phần mềm được tích hợp theo yêu cầu nêu trên.

## **III. HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN - TRUYỀN THÔNG PHỤC VỤ CHO MÔ HÌNH MỘT CỬA TẬP TRUNG**

### **1. Yêu cầu chung:**

- Phần mềm, trang thiết bị công nghệ thông tin phải đáp ứng các yêu cầu cho việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; yêu cầu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

- Phần mềm phải đáp ứng các quy định của Bộ Thông tin – Truyền thông và đảm bảo: Khả năng tích hợp dễ dàng với các phần mềm hiện có của các Sở,

ngành, địa phương. Giúp kết nối các cơ quan công quyền của tỉnh vào một hệ thống cùng chia sẻ các nguồn tài nguyên, cơ sở dữ liệu, chia sẻ các yêu cầu mà cá nhân, tổ chức đòi hỏi để phối hợp xử lý một cách nhanh chóng, chính xác và minh bạch. Cho phép dễ dàng mở rộng, nâng cấp, có khả năng tùy biến cao, đảm bảo khả năng phát triển sau này theo từng giai đoạn Đề án và định hướng phát triển công nghệ thông tin của tỉnh.

- Phần mềm, trang thiết bị công nghệ thông tin, truyền thông được xây dựng trên cơ sở khảo sát cụ thể hiện trạng của tỉnh để nâng cấp, đầu tư mới, đầu tư bổ sung cho phù hợp. Đảm bảo tiết kiệm chi phí triển khai thực hiện.

- Có lộ trình triển khai các trang thiết bị cho phù hợp;

## **2. Một số yêu cầu cụ thể:**

### **- Phần mềm:**

#### **+ Đối tượng sử dụng, vận hành phần mềm**

- \* Tổ hành chính – Tổng hợp;
- \* Tổ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC;
- \* Cá nhân, tổ chức có giao dịch TTHC;
- \* Lãnh đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tỉnh;
- \* Lãnh đạo các sở, ban, ngành xem số liệu tổng hợp, theo dõi, chỉ đạo, điều hành quá trình xử hồ sơ;
- \* Công chức chuyên môn tại các sở, ban, ngành được phân quyền truy cập xử lý hồ sơ.

#### **+ Các tương tác với hệ thống (phụ lục số 1 kèm theo Đề án);**

#### **+ Mô tả các phân hệ (phụ lục số 1 kèm theo Đề án);**

- **Trang thiết bị công nghệ thông tin, truyền thông:** được bố trí phù hợp theo 02 giai đoạn của Đề án. Trong giai đoạn I theo Phụ lục số 02. Trong đó có trang bị máy chủ (đặt tại Trung tâm tích hợp dữ liệu) phục vụ cho hoạt động của hệ thống được thông suốt.

## **IV. QUY ĐỊNH VỀ TRỤ SỞ LÀM VIỆC, CƠ SỞ VẬT CHẤT CẦN THIẾT CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TẬP TRUNG:**

### **1. Trụ sở làm việc:**

Trụ sở làm việc được xây dựng mới đảm bảo về diện tích để phục vụ cho làm việc, có tính đến việc dự phòng mở rộng, bổ sung lĩnh vực hoạt động, trong đó dành tối thiểu 50% diện tích để phục vụ cho người dân, tổ chức khi giao dịch

thủ tục hành chính. Vị trí thuận tiện, gần Trung tâm Hành chính – Chính trị tỉnh để thuận lợi cho công tác phối hợp, giải quyết hồ sơ.

## **2. Các trang thiết bị cần thiết:**

- Các quầy làm việc của công chức, tương ứng với các Sở, Ban, ngành.
- Có lối đi dành riêng cho công chức khi làm việc.
- Có đầy đủ bàn, ghế làm việc; ghế ngồi chờ của người dân, tổ chức;
- Trang bị hệ thống máy điều hòa nhiệt độ, có hệ thống máy phát điện dự phòng;
- Có chỗ trông giữ xe miễn phí; nhà vệ sinh dành riêng cho cá nhân, tổ chức;
- Có phòng phục vụ cho quản lý, điều hành; quầy hỗ trợ điện thoại, photocopy .v.v.

Sơ đồ bố trí theo mô hình tại phụ lục số 03.

**3. Bố trí khu vực cung cấp các dịch vụ hỗ trợ như:** photocopy, in ấn, bưu chính, viễn thông, công chứng, quảng cáo v.v theo nhu cầu và lộ trình phù hợp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## **Phần thứ ba**

### **MÔ HÌNH MỘT CỬA TẬP TRUNG CẤP TỈNH CỦA TỈNH BÀ RỊA – VŨNG TÀU GIAI ĐOẠN II (2018-2020)**

Sau khi sơ kết giai đoạn 1 sẽ nghiên cứu xây dựng Kế hoạch thực hiện giai đoạn II của Đề án theo hướng hình thành Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung theo định hướng sau:

#### **1. Về tổ chức bộ máy, biên chế:**

Công chức được điều chuyển từ các Sở, ngành về Văn phòng UBND tỉnh để quản lý toàn diện. Hình thành các Tổ chuyên trách thực hiện việc theo dõi, quản lý, tổng hợp, luân chuyển hồ sơ; Tổ tiếp nhận hồ sơ; Tổ trả kết quả và thu phí, lệ phí; Tổ tư vấn, hướng dẫn thủ tục hành chính v.v.

**2. Về số lượng cơ quan thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung:**

Bổ sung các cơ quan thuộc hệ thống ngành dọc như công an, bảo hiểm, kho bạc nhà nước, thuế .v.v.

**3. Về công nghệ thông tin, truyền thông:** mở rộng các tính năng của phần mềm, bổ sung trang thiết bị phục vụ yêu cầu;

**4. Về trụ sở làm việc:** tiếp tục sử dụng trụ sở làm việc đã đầu tư, bổ sung trang thiết bị cần thiết phục vụ người dân, doanh nghiệp.



**Phần thứ tư**  
**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**I. TIẾN ĐỘ VÀ KINH PHÍ THỰC HIỆN**

**1. Tiến độ thực hiện**

- Quý II/2015: trình UBND tỉnh phê duyệt Đề án.
- Từ Tháng 5/2015 đến hết Quý I/2016: Tổ chức triển khai Đề án.
- Cuối Quý I/2016- Quý I/2018: vận hành mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu giai đoạn 1.
- Quý II/2018: Sơ kết giai đoạn 1 và xây dựng Kế hoạch giai đoạn II;
- Từ Quý II/2018- quý III/2020: Thực hiện Đề án giai đoạn II;
- Quý IV/2020: Tổng kết, đánh giá hiệu quả Đề án

**2. Về kinh phí thực hiện**

a) Giao Sở Xây dựng chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ lập dự toán, đề xuất phương án thiết kế, xây dựng và trang bị các trang thiết bị làm việc và phục vụ nhân dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tỉnh theo yêu cầu của Đề án từ nguồn ngân sách tỉnh.

b) Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan xây dựng dự toán đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin, hệ thống phần mềm một cửa điện tử tập trung từ nguồn ngân sách tỉnh.

**II. TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN ĐỀ ÁN**

**1. Sở Nội vụ**

- Chủ trì triển khai Đề án;
- Tham mưu UBND tỉnh thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh;
- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các Sở, ngành liên quan tham mưu UBND tỉnh bồi dưỡng, tập huấn quy trình nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.
- Tham mưu về giao chỉ tiêu biên chế, hợp đồng lao động cho Văn phòng UBND tỉnh để thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung;
- Chủ trì tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện chế độ chính sách đối với công chức, người lao động làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tỉnh theo quy định;
- Chủ trì, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện Đề án sau khi được UBND tỉnh phê duyệt.

## **2. Văn phòng UBND tỉnh:**

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ để hình thành Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tinh theo các nội dung được phê duyệt tại Đề án.

- Chịu trách nhiệm với chất lượng hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, kịp thời đề xuất bổ sung nhân lực, nhất là đối với những vị trí yêu cầu cao về chuyên ngành từ các Sở, ngành đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.

- Xây dựng Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung, trong đó có trách nhiệm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung; trách nhiệm các Sở, ban, ngành đối với việc tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết hồ sơ, trả kết quả và quản lý nhân sự làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.

- Tổ chức quản lý, điều hành có hiệu quả Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tinh theo Đề án được phê duyệt và theo quy định của pháp luật.

- Phối hợp với Sở Nội vụ, các Sở, ban, ngành tổ chức tập huấn sâu về nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển, trả kết quả cho đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung. Trang bị thẻ tên cho công chức khi làm việc để đảm bảo quản lý được chặt chẽ; trang bị đồng phục khi làm việc cho công chức.

- Lập dự toán kinh phí đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh khi vận hành.

## **3. Sở Tư pháp:**

- Chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh tập hợp danh mục, quy trình tiếp nhận, giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền các Sở, ban, ngành để niêm yết, công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.

- Cử công chức đến thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung theo Đề án.

## **4. Sở Tài chính:**

- Có trách nhiệm cân đối và trình UBND tỉnh xem xét quyết định kinh phí phục vụ việc đầu tư triển khai mô hình một cửa hiện đại tập trung cấp tỉnh.

- Cân đối và tham mưu UBND tỉnh xem xét phân bổ kinh phí hoạt động phục vụ cho việc triển khai mô hình một cửa hiện đại tập trung cấp tỉnh;

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và Văn phòng UBND tỉnh trong việc đề xuất cơ chế thu, quản lý, sử dụng tiền phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh.

- Thực hiện kiểm tra tài chính trong việc thực hiện Đề án; tổng hợp tình hình cấp phát kinh phí, duyệt quyết toán kinh phí theo quy định khi Đề án kết thúc.

- Thực hiện chức năng quản lý tài chính nhà nước đối với hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh.

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

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan tiến hành rà soát hiện trạng hạ tầng công nghệ thông tin hiện có của tỉnh. Trên cơ sở đó tiến hành tư vấn, thiết kế và triển khai phần mềm điện tử và các trang thiết bị công nghệ thông tin, truyền thông phục vụ hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tỉnh đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

- Thẩm định về thiết kế kỹ thuật hệ thống trang thiết bị CNTT và phần mềm một cửa điện tử tập trung.

- Tham mưu UBND tỉnh triển khai chữ ký điện tử phục vụ cho quy trình giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

### **6. Sở Xây dựng**

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh lập dự toán; thiết kế; giám sát thi công, lắp đặt trang thiết bị làm việc và phục vụ nhân dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tỉnh theo yêu cầu của Đề án.

### **7. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành**

- Đánh giá lại đầy đủ, chính xác tình hình giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, phục vụ cho việc triển khai Đề án thông suốt;

- Thống kê toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền (đang có hiệu lực thi hành) để báo cáo về Sở Tư pháp tập hợp phục vụ cho việc tập huấn, niêm yết, công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung. Khi các quy định của pháp luật có sự thay đổi liên quan đến các bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính, các Sở, ban, ngành có trách nhiệm triển khai cho các công chức biệt phái biết để thực hiện; thông báo bằng văn bản về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung để công khai, theo dõi; thực hiện việc tham mưu công bố thủ tục hành chính theo quy định.

- Phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh triển khai thực hiện Đề án. Có trách nhiệm bố trí công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung, trong đó phải bố trí công chức dự phòng để thực hiện nhiệm vụ;

- Cử công chức tham gia tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung;

- Thực hiện biệt phái công chức đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung theo nguyên tắc:

+ Biệt phái đủ số lượng, đúng chất lượng đối với công chức để thực hiện nhiệm vụ;

+ Trước khi hết thời hạn biệt phái ít nhất 01 tháng (30 ngày), các Sở, ban, ngành thông báo bằng văn bản về nhân sự dự kiến thay thế để Sở Nội vụ chủ động trong việc tập huấn.

+ Trường hợp công chức biệt phái nghỉ thai sản, nghỉ phép ... các Sở, ban, ngành có trách nhiệm thực hiện biệt phái công chức thay thế và thông báo cho Văn phòng UBND tỉnh (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) trước ít nhất 03 ngày để theo dõi và quản lý.

+ Trường hợp công chức biệt phái xin nghỉ đột xuất do ốm đau, các Sở, ban, ngành có trách nhiệm cử người thay thế để đảm bảo công việc được thông suốt.

- Xây dựng quy chế làm việc nội bộ; phân công rõ ràng mỗi chịu trách nhiệm trong quá trình giải quyết TTHC và phối hợp làm việc với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tỉnh; hướng dẫn chuyên môn, theo dõi, kiểm tra và chịu trách nhiệm đối với tình hình giải quyết TTHC trên lĩnh vực chuyên môn thuộc thẩm quyền.

- Chủ động phối hợp chặt chẽ với các sở, ban, ngành khác trong việc thực hiện các phương án liên thông, liên kết trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; không để xảy ra tình trạng trễ, sai sót hồ sơ TTHC vì nguyên nhân không thực hiện tốt mối quan hệ phối hợp trong thực hiện Đề án.

#### **8. Thủ trưởng các cơ quan Trung ương có nội dung TTHC liên quan đến hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tỉnh**

- Bố trí công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung để hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện liên thông, liên kết với thủ tục hành chính các Sở, ban, ngành.

- Tăng cường giám sát, kiểm tra việc thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ trực thuộc trong quá trình cùng tham gia với UBND tỉnh trong việc triển khai mô hình một cửa hiện đại của tỉnh.

#### **9. Truyền thông về Đề án**

Các cơ quan báo Bà Rịa – Vũng Tàu, Đài Phát thanh truyền hình tỉnh thường xuyên phát sóng tuyên truyền, giới thiệu về mô hình một cửa hiện đại tập trung của tỉnh để đông đảo nhân dân được biết.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để xem xét sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh Đề án cho phù hợp./.

CHỦ TỊCH



**Nguyễn Văn Trình**

## **Phụ lục 01:**

### **Một số tính năng của phần mềm một cửa tập trung (Các tương tác với hệ thống; Mô tả các phân hệ);**

#### **I. Các tương tác với hệ thống**

##### **1. Đối với công tác tiếp nhận:**

###### ***a) Dữ liệu phải cập nhật trên hệ thống:***

- Nội dung tiếp nhận hồ sơ (nội dung đơn, các tài liệu kèm theo hồ sơ, thời gian tiếp nhận, thời gian hẹn trả kết quả...);
- Yêu cầu bổ sung hồ sơ trong trường hợp hồ sơ không hợp lệ hoặc thiếu;
- Cập nhật các nội dung bổ sung hồ sơ do khách hàng cung cấp;
- Luân chuyển hồ sơ tới các phòng chuyên môn tại các đơn vị có liên quan để xử lý hồ sơ;
- Chọn thứ tự các đơn vị thực hiện xử lý hồ sơ trong trường hợp nhiều cơ quan cùng phối hợp xử lý hồ sơ (tự hệ thống phải tự định nghĩa không cần cán bộ tiếp nhận hồ sơ cập nhật tiến độ).
- Chọn đơn vị liên thông và chuyển hồ sơ đến đơn vị được liên thông trong trường hợp nhận yêu cầu liên thông hồ sơ từ đơn vị thụ lý ban đầu (tự hệ thống phải tự định nghĩa không cần cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải chọn đơn vị).
- Cập nhật kết quả phối hợp giải quyết hồ sơ của các đơn vị (tự hệ thống phải tự định nghĩa không cần cán bộ tiếp nhận hồ sơ cập nhật tiến độ).

###### ***b) Các thông tin được cung cấp từ hệ thống:***

- Kết xuất được các biên nhận, các loại sổ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả;
- Tra cứu thông tin các hồ sơ đang giải quyết, kết quả giải quyết của các đơn vị;
- Xem danh sách các hồ sơ tiếp nhận theo đơn vị đang chịu trách nhiệm giải quyết, in sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ;
- Xem quá trình xử lý và kết quả xử lý hồ sơ của các đơn vị chuyên môn;
- Thống kê các hồ sơ hợp lệ và không hợp lệ.

##### **2. Đối với công tác tư vấn, hướng dẫn**

***a) Dữ liệu phải cập nhật trên hệ thống:*** Bộ TTHC, các bước thực hiện một hồ sơ TTHC theo từng lĩnh vực;

###### ***b) Các thông tin được cung cấp từ hệ thống:***

- Thông tin chi tiết về quá trình giải quyết TTHC để trả lời cho cá nhân, tổ chức;
- Thông tin hướng dẫn về trình tự, biểu mẫu của các thủ tục hành chính;
- Tra cứu thông tin các hồ sơ đã giải quyết để trả lời cá nhân, tổ chức khi có yêu cầu;
- Tra cứu được các thông tin hướng dẫn về trình tự, biểu mẫu của các thủ tục hành chính.

##### **3. Đối với công tác trả kết quả và thu phí, lệ phí:**

###### ***a) Dữ liệu phải cập nhật trên hệ thống:***

- Cập nhật nội dung giải quyết hồ sơ;
- Dữ liệu trả kết quả cho cá nhân, tổ chức (ngày trả, người nhận);
- Cập nhật các ý kiến chỉ đạo, trao đổi trong quá trình giải quyết hồ sơ;
- Cập nhật trạng thái xử lý của hồ sơ (đúng, sót, trễ hẹn).
- Cập nhật lý do trễ hẹn hồ sơ.

***b) Các thông tin được cung cấp từ hệ thống:***

- Thông tin chi tiết về quá trình giải quyết một hồ sơ;
- Tra cứu thông tin trạng thái hồ sơ TTHC theo số biên nhận, theo ngày tiếp nhận, theo tên của chủ hồ sơ...

***c) Dữ liệu phải cập nhật trên hệ thống phục vụ cho thu phí, lệ phí:***

- Cập nhật tất cả các thông tin liên quan đến các loại phí, lệ phí liên quan đến quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC;
- Cập nhật dữ liệu về phí, lệ phí của các hồ sơ.
- Các thông tin được cung cấp từ hệ thống:
  - + Tra cứu thông tin về các khoản phí, lệ phí theo TTHC;
  - + Tra cứu thông tin về các hồ sơ TTHC.

**4. Đối với công tác hành chính, tổng hợp**

***a) Dữ liệu phải cập nhật trên hệ thống:***

- Cập nhật thông tin liên quan đến công chức, người lao động;
- Cập nhật danh mục các thủ tục hành chính.
- Nội dung các câu hỏi khảo sát ý kiến đối với dịch vụ hành chính công.

***b) Các thông tin được cung cấp từ hệ thống:***

- Danh sách cán bộ công chức và các nhiệm vụ đảm trách;
- Tra cứu thông tin của các công chức, người lao động;
- Danh sách các thủ tục hành chính có thể được phân theo lĩnh vực;
- Tra cứu thông tin thủ tục hành chính.
- Tổng hợp tình hình xử lý hồ sơ của các đơn vị

**5. Đối với khách hàng (cá nhân, tổ chức):**

***a) Các thao tác trên hệ thống:***

- Tra cứu thông tin trên trang thông tin thủ tục hành chính, trên hệ thống màn hình cảm ứng;
- Tra cứu trạng thái xử lý hồ sơ trên hệ thống màn hình cảm ứng hoặc trên trang thông tin điện tử bằng cách cung cấp mã số biên nhận;
- Gửi câu hỏi đề nghị tư vấn về thủ tục giải quyết hồ sơ TTHC qua mạng;
- Tạo lập hồ sơ TTHC điện tử và gửi qua mạng.

***b) Các thông tin được cung cấp:***

- Thông tin hướng dẫn về hồ sơ, trình tự, biểu mẫu của các TTHC;
- Thông tin tư vấn về hồ sơ, trình tự, biểu mẫu của các TTHC (dưới dạng các câu hỏi - đáp);
- Thông tin về trạng thái giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;
- Thông tin yêu cầu bổ sung các hồ sơ trong trường hợp cần bổ sung hồ sơ.

## **II. Mô tả các phân hệ:**

### **1. Phân hệ tiếp nhận hồ sơ:**

**a) Đối tượng:** Công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ.

#### **b) Chức năng:**

- Tiếp nhận hồ sơ, cập nhật thông tin hồ sơ (nội dung đơn, các tài liệu kèm theo hồ sơ, thời gian tiếp nhận, thời gian hẹn trả kết quả...);
- Cập nhật danh mục tài liệu của hồ sơ;
- Yêu cầu bổ sung hồ sơ trong trường hợp hồ sơ không hợp lệ hoặc thiếu;
- Cập nhật các nội dung bổ sung hồ sơ do khách hàng cung cấp;
- Luân chuyển hồ sơ tới các đơn vị có liên quan để xử lý hồ sơ;
- In phiếu biên nhận cho khách hàng
- In lại phiếu biên nhận cho khách hàng khi khách hàng bổ sung lại hồ sơ, tự động tính lại ngày hẹn trả
- Cập nhật lệ phí cho khách hàng

### **2. Phân hệ giải quyết hồ sơ:**

**a) Đối tượng:** Công chức thuộc bộ phận chuyên môn tại các cơ quan, đơn vị.

#### **b) Chức năng:**

- Xem danh sách hồ sơ đã tiếp nhận;
- Phân luồng hồ sơ tiếp nhận theo đơn vị thụ lý;
- Phân luồng hồ sơ theo lĩnh vực hồ sơ tiếp nhận;
- Phân luồng hồ sơ theo loại hình tiếp nhận
- Phân luồng hồ sơ theo đối tượng nộp hồ sơ;
- Xác định loại hồ sơ và đơn vị chịu trách nhiệm xử lý hồ sơ;
- Phân công các đơn vị phối hợp xử lý và xác định thứ tự quy trình xử lý cho các đơn vị trong trường hợp hồ sơ liên quan nhiều đơn vị;
- Tra cứu thông tin hồ sơ đã tiếp nhận: theo tên, theo loại hình tiếp nhận, theo lĩnh vực tiếp nhận, theo đơn vị tiếp nhận...

### **3. Phân hệ quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu:**

**a) Đối tượng:** Quản trị hệ thống, thành viên được phân quyền.

**b) Chức năng:**

- Quản trị thông tin các danh mục bao gồm các chức năng cập nhật, thêm, sửa, xóa, tìm kiếm. Cụ thể gồm:

+ Danh mục thông tin lĩnh vực TTHC, nội dung các quy định về hồ sơ Thủ tục hành chính

+ Danh mục đơn vị, tổ chức

+ Danh mục các bộ phận thuộc Trung tâm Hành chính – Chính trị tập trung

+ Danh mục chức vụ

+ Danh mục trình độ

+ Danh mục cấp xử lý

+ Danh mục nhóm công việc

+ Danh mục công việc

+ Danh mục loại hình hồ sơ

+ Danh mục hỏi đáp

+ Danh mục quản trị liên thông

+ Các danh mục khác.

+ Đính kèm / Tải các biểu mẫu, hồ sơ lên hệ thống.

**4. Phân hệ liên thông - liên kết giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:**

**a) Đối tượng:** Công chức quản lý hệ thống một cửa tập trung

**b) Chức năng:**

- Trao đổi thông tin dữ liệu giữa các đơn vị

- Xem danh sách các hồ sơ đã được tiếp nhận và phân luồng

- Tìm kiếm hồ sơ theo trạng thái hồ sơ: hồ sơ chờ liên thông - liên kết

- Xem danh sách hồ sơ đang chờ luân chuyển để xử lý

- Chọn đơn vị luân chuyển hồ sơ

- Xem danh sách các hồ sơ đang chờ liên thông xử lý

- Chọn đơn vị cần liên thông hồ sơ để chuyển hồ sơ xử lý

- Xem danh sách hồ sơ và các đơn vị được phân công phối hợp giải quyết

- Chọn các đơn vị phối hợp xử lý hồ sơ

- Cập nhật các kết quả phối hợp xử lý hồ sơ

- In phiếu bàn giao hồ sơ cho bộ phận chuyên môn liên quan của các đơn vị

- Theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ của các đơn vị

- Cập nhật các ý kiến chỉ đạo, trao đổi trong quá trình giải quyết hồ sơ



- Lưu trữ nội dung chi tiết kết quả giải quyết hồ sơ, liên thông và phối hợp giải quyết hồ sơ của các đơn vị

- Tra cứu thông tin các hồ sơ đang giải quyết.

#### **5. Phân hệ xử lý hồ sơ thủ tục hành chính:**

**a) Đối tượng:** Công chức thuộc đơn vị được phân công tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

#### **b) Chức năng:**

- Xem danh sách hồ sơ chờ giải quyết
- Tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận xử lý hồ sơ
- Lọc danh sách hồ sơ theo lĩnh vực TTHC
- Tra cứu thông tin các hồ sơ đang chờ giải quyết (thuộc đơn vị thụ lý)
- Cập nhật nội dung chi tiết về kết quả giải quyết hồ sơ
- Lưu trữ nội dung chi tiết công việc giải quyết hồ sơ
- In nội dung giải quyết hồ sơ trình lãnh đạo ký
- Chọn các đơn vị để liên thông xử lý hồ sơ trong trường hợp hồ sơ liên thông. Xem các kết quả xử lý của hồ sơ liên thông do đơn vị được liên thông xử lý chuyển về;
- Xem các ý kiến chỉ đạo, trao đổi trong quá trình giải quyết hồ sơ liên thông;
- Phối hợp giải quyết hồ sơ trong trường hợp hồ sơ liên quan đến nhiều đơn vị;
- Xem các kết quả phối hợp xử lý hồ sơ;
- Lưu trữ nội dung chi tiết kết quả giải quyết hồ sơ, liên thông và phối hợp giải quyết hồ sơ của các đơn vị;
- Cập nhật lý do trễ hẹn hồ sơ;
- Theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ của các đơn vị liên thông, phối hợp xử lý;
- In sổ theo dõi hồ sơ liên thông, hồ sơ phối hợp xử lý.

#### **6. Phân hệ trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính:**

**a) Đối tượng:** Công chức thực hiện trả kết quả.

#### **b) Chức năng:**

- Xem danh sách hồ sơ chờ trả kết quả;
- Cập nhật thông tin trả kết quả cho cá nhân, tổ chức (Người nhận, thời gian trả...);
- Tra cứu thông tin các hồ sơ đã giải quyết, kết quả giải quyết hồ sơ của các đơn vị;
- Xem kết quả giải quyết các hồ sơ TTHC của các đơn vị;
- Cập nhật lý do trễ hẹn hồ sơ;

- In sổ theo dõi tình hình giải quyết hồ sơ theo đơn vị thụ lý;
- Tra cứu thông tin trạng thái hồ sơ TTHC theo số biên nhận, theo ngày tiếp nhận, theo tên của chủ hồ sơ...

#### **7. Phân hệ thanh toán phí, lệ phí:**

**a) Đối tượng:** Công chức thực hiện trả kết quả và thu phí, lệ phí.

#### **b) Chức năng:**

- Xem danh sách hồ sơ đã được xử lý;
- Cập nhật thông tin về các khoản phí, lệ phí và xác nhận thanh toán trước khi cập nhật trạng thái trả kết quả cho cá nhân, tổ chức;
- Tra cứu thông tin về các khoản phí, lệ phí;
- Tra cứu thông tin về các hồ sơ đã được xử lý xong.

#### **8. Phân hệ báo cáo, thống kê:**

**a) Đối tượng:** Tất cả công chức, lãnh đạo.

- Chuyên viên: chỉ xem được báo cáo hồ sơ lĩnh vực mà chuyên viên đó phụ trách.
- Trưởng bộ phận: chỉ xem các hồ sơ lĩnh vực thuộc bộ phận mình phụ trách.
- Lãnh đạo Bộ phận TN&TKQ tỉnh: xem tất cả các hồ sơ.
- Lãnh đạo các đơn vị: Xem tất cả các hồ sơ do cơ quan, đơn vị tiếp nhận và xử lý theo nhiều tiêu chí: theo tên chủ hồ sơ, theo lĩnh vực hồ sơ.

#### **b) Chức năng:**

- Kết xuất các loại sổ, báo cáo thống kê, ví dụ:
  - + Sổ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ
  - + Sổ luân chuyển, liên thông hồ sơ
  - + Sổ theo dõi phối hợp xử lý hồ sơ
  - + Thống kê tổng hợp về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ (số hồ sơ đã tiếp nhận, số hồ sơ đã giải quyết, số hồ sơ đang giải quyết, số hồ sơ chậm giải quyết)
  - + Thống kê tổng hợp về lệ phí đã thu...
- Kết xuất báo cáo tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ để báo cáo.
- Kết xuất báo cáo tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của từng đơn vị (bao gồm hồ sơ tiếp nhận qua mạng tại các đơn vị) để báo cáo cấp trên

#### **9. Phân hệ phục vụ chỉ đạo, điều hành:**

**a) Đối tượng:** Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị.

#### **b) Chức năng:**

- Kiểm tra tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa và đề ra các ý kiến chỉ đạo, điều hành công tác giải quyết hồ sơ;

- Kiểm tra tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại các đơn vị, đề ra các ý kiến chỉ đạo, điều hành công tác giải quyết hồ sơ tại các đơn vị,...
- Xem báo cáo thống kê về tình hình giải quyết các hồ sơ về thủ tục hành chính của các đơn vị.

## **10. Phân hệ tra cứu hồ sơ**

**a) Đối tượng:** Tất cả các đối tượng tham gia hệ thống.

**b) Chức năng:**

- Đối với cán bộ, công chức:

+ Tra cứu thông tin của hồ sơ đang giải quyết theo đơn vị thụ lý

+ Tra cứu thông tin các hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo đơn vị thụ lý

+ Tra cứu hồ sơ không được giải quyết, ...

+ Tra cứu trạng thái hồ sơ đã tiếp nhận.

- Đối với khách hàng:

+ Phục vụ cá nhân, tổ chức mang hồ sơ đến bộ phận một cửa và tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ bằng máy quét mã vạch, bằng màn hình cảm ứng

+ Phục vụ cá nhân, tổ chức tra cứu các thủ tục hành chính bằng màn hình cảm ứng.

+ Phục vụ cá nhân, tổ chức tra cứu thủ tục hành chính, trạng thái hồ sơ TTHC tại trang website cải cách hành chính tỉnh, các trang chuyên ngành.

## **11. Phân hệ giao tiếp khách hàng:**

**a) Đối tượng:** Công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

**b) Chức năng:**

- Đối với cán bộ hướng dẫn, tư vấn:

+ Cập nhật thông tin lĩnh vực hồ sơ TTHC.

+ Cập nhật nội dung các bộ thủ tục hành chính, các bước thực hiện một hồ sơ TTHC theo lĩnh vực;

+ Cập nhật nội dung các câu hỏi khảo sát ý kiến của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính.

+ Xem thông tin chi tiết về quá trình giải quyết thủ tục hành chính để trả lời cho cá nhân, tổ chức khi có yêu cầu;

+ Xem thông tin hướng dẫn về trình tự, biểu mẫu của các thủ tục hành chính;

+ In nội dung hướng dẫn, thủ tục giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức khi có yêu cầu;

- + Tra cứu thông tin các hồ sơ đã giải quyết để trả lời cá nhân, tổ chức khi có yêu cầu;
- + Tra cứu được các thông tin hướng dẫn về trình tự, biểu mẫu của các thủ tục hành chính.
- Đối với khách hàng:
  - + Xem thông tin chi tiết về quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên màn hình cảm ứng, hoặc các website chuyên ngành...
  - + Tra cứu thông tin hồ sơ TTHC theo lĩnh vực yêu cầu;
  - + Bổ sung hồ sơ nếu đang trong tiến trình xử lý mà thiếu sót;
  - + Cá nhân, tổ chức có thể xem tình trạng hồ sơ trên mạng (Internet) nếu đăng nhập mã hồ sơ vào hệ thống.

## **12. Phân hệ tra cứu hồ sơ:**

**a) Đối tượng:** Tất cả các đối tượng tham gia hệ thống.

**b) Chức năng:**

- Đối với công chức:
  - + Tra cứu thông tin của hồ sơ đang giải quyết theo đơn vị thụ lý;
  - + Tra cứu thông tin các hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo đơn vị thụ lý;
  - + Tra cứu hồ sơ không được giải quyết;
  - + Tra cứu tổ/quầy giao dịch;
  - + Tra cứu trạng thái hồ sơ đã tiếp nhận.
- Đối với khách hàng:
  - + Phục vụ cá nhân, tổ chức mang hồ sơ đến bộ phận một cửa và tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ bằng máy quét mã vạch, bằng màn hình cảm ứng;
  - + Phục vụ cá nhân, tổ chức tra cứu các thủ tục hành chính bằng màn hình cảm ứng;
  - + Phục vụ cá nhân, tổ chức tra cứu thông tin hồ sơ trên website chuyên ngành.

## **13. Phân hệ trao đổi thông tin với các hệ thống khác:**

**a) Đối tượng:** Quản trị hệ thống.

**b) Chức năng:** Giao tiếp, tích hợp, tương tác và đồng bộ dữ liệu với các hệ thống:

- Liên thông hồ sơ giữa các đơn vị
- Liên thông tiến độ giải quyết hồ sơ, tình trạng xử lý hồ sơ, thời hạn xử lý, bộ phận nào đang thụ lý, ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo.
- Liên thông kết quả giải quyết công việc.

- Giao tiếp với hệ thống nhắn tin SMS, cho phép tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ thông qua hệ thống tin nhắn SMS/ điện thoại;
- Tích hợp phần mềm quản lý hệ thống văn bản;
- Tích hợp hệ thống đánh giá cán bộ công chức;
- Tích hợp dữ liệu với website chuyên ngành của đơn vị, cho phép tra cứu thủ tục hành chính, đăng ký trực tuyến hồ sơ trên trang thông tin điện tử;
- Giao tiếp và trao đổi thông tin với hệ thống một cửa hiện tại của các đơn vị;

#### **14. Phân hệ phục vụ khảo sát lấy ý kiến khách hàng**

**a) Đối tượng:** Khách hàng, lãnh đạo bộ phận tiếp nhận

**b) Chức năng:**

- Đánh giá sự hài lòng, không hài lòng của người dân
- Tổng hợp kết quả lấy ý kiến người dân thông qua công cụ thống kê của hệ thống
- Cập nhật thông tin các vấn đề cần xin ý kiến người dân
- Cập nhật thông tin cán bộ tiếp nhận.
- Đánh giá giải quyết theo từng hồ sơ thủ tục hành chính

#### **15. Phân hệ quản trị hệ thống**

**a) Đối tượng:** Quản trị hệ thống.

**b) Chức năng:**

- Quản trị người sử dụng
- Quản trị nhóm người sử dụng
- Phân quyền người dùng
- Sao lưu phục hồi dữ liệu
- Phục hồi hệ thống
- Ủy quyền tài khoản người dùng
- Ghi nhật kí lỗi hệ thống
- Cấu hình hỗ trợ nhập liệu tự động
- Cấu hình (thêm xóa sửa ..) các loại thủ tục hành chính
- Cấu hình (thêm xóa sửa ..) liên thông giữa các đơn vị.
- Các chức năng quản trị khác.

**Phụ lục 02:****DANH MỤC TRANG THIẾT BỊ CNTT TRONG GIAI ĐOẠN I CỦA ĐỀ ÁN**

<b>I</b>	<b>Thiết bị cho bộ phận một cửa</b>	<b>Đơn vị tính</b>	<b>Số lượng</b>
1	Máy chủ cho hệ thống mạng LAN	bộ	1
2	Máy chủ cho hệ thống phần mềm	bộ	4
3	Máy tính bàn	cái	27
4	Máy in	cái	16
5	Máy scan	cái	16
6	Hệ thống xếp hàng tự động	bộ	1
7	Hệ thống máy tính, màn hình tra cứu cảm ứng	cái	5
8	Hệ thống màn hình 42 inch hiển thị thông tin	cái	3
9	Hệ thống màn hình 42 inch phục vụ truyền hình cáp	cái	3
10	Máy tính hỗ trợ truy cập Internet và đăng ký dịch vụ trực tuyến	cái	2
11	Hệ thống máy tính, màn hình cảm ứng phục vụ khảo sát lấy ý kiến khách hàng	cái	3
12	Hệ thống camera (01, màn hình 42 inch, 01 đầu ghi, 06 camera, ổ cứng 1TB)	bộ	1
14	Máy Photocopy	cái	1
15	Hệ thống tổng đài nội bộ	bộ	1
16	Máy điện thoại bàn	cái	28
17	Máy fax	cái	1
18	Bản quyền windows Server	bộ	5
19	Bản quyền phần mềm phòng chống virus máy tính	bộ	29
20	UPS hệ thống dùng cho hệ thống server	bộ	1
21	UPS 500VA (bao gồm 02 máy đăng ký dịch vụ công trực tuyến)	bộ	29
<b>II</b>	<b>Thiết bị mạng</b>		
22	Tường lửa	cái	1
23	Modem	cái	1
24	AP wifi	cái	4
25	Switch	cái	4
26	Tủ Rack 20U, LCD KVM Switch 8 port	bộ	1

**Phụ lục 03: Sơ đồ bố trí vị trí làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tập trung cấp tỉnh**

