

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết
thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông
tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

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

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

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 Giám đốc Sở Nội vụ thành phố Đà Nẵng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 4503/QĐ-UBND ngày 08 tháng 6 năm 2012 của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng về ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng và Quyết định số 4810/QĐ-UBND ngày 18 tháng 7 năm 2014 của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng về ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của các cơ quan, đơn vị làm việc tại Trung tâm hành chính thành phố Đà Nẵng.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- TT TƯ; TT HĐND TP;
- CT các PCT UBND TP;
- Ủy ban MTTQVN TP;
- Các sở, ban, ngành;
- Các cơ quan TW đóng tại TP;
- UBND các quận, huyện, phường, xã;
- Đài PTTH ĐN, Báo Đà Nẵng; Cổng TTĐT TP;
- Lưu: VT, SNV.



Huỳnh Đức Thor

QUY ĐỊNH

Về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan,
đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 9294/QĐ-UBND
ngày 16 tháng 12 năm 2015 của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ; giải quyết hồ sơ; trả kết quả giải quyết hồ sơ; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa và một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố Đà Nẵng và các đơn vị trực thuộc có giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.
2. UBND quận, huyện.
3. UBND phường, xã.
4. Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố có giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Lĩnh vực áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lĩnh vực áp dụng cơ chế một cửa

Cơ chế một cửa được áp dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực công việc liên quan trực tiếp tới tổ chức, cá nhân do cơ quan có thẩm quyền ban hành tại quyết định công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị được nêu tại Điều 2 Quy định này.

2. Lĩnh vực áp dụng cơ chế một cửa liên thông

Cơ chế một cửa liên thông được áp dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên các lĩnh vực công việc sau đây:

- a) Đăng ký đất đai;
- b) Bảo trợ xã hội;
- c) Chính sách đối với người có công;
- d) Cấp phép sử dụng tạm thời vỉa hè;
- đ) Đăng ký doanh nghiệp;
- e) Cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư;
- g) Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm cho trẻ em dưới 6 tuổi;
- h) Đăng ký xác nhận và cấp biển hiệu cho xe ô tô vận chuyển khách du lịch;
- i) Cấp phép đấu nối vào hệ thống thoát nước đô thị đối với công trình xây dựng;
- k) Chấm dứt hoạt động Văn phòng đại diện thương nhân nước ngoài;
- l) Các lĩnh vực khác do Chủ tịch UBND thành phố quyết định.

Điều 4. Quy định về thành phần hồ sơ; thời hạn giải quyết; mức thu phí, lệ phí của các thủ tục hành chính áp dụng theo Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị do cơ quan có thẩm quyền quyết định công bố. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị cải tiến lề lối làm việc để rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ nhanh hơn so với mức thời hạn giải quyết đã được quy định.

Điều 5. Thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Các cơ quan, đơn vị thuộc Khoản 1, 2, 3 Điều 2 Quy định này tổ chức tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ vào tất cả các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu. Thời gian làm việc:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

2. Các cơ quan thuộc khoản 4 Điều 2 Quy định này tổ chức tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ vào thời gian phù hợp với quy định của cơ quan Trung ương chủ quản và điều kiện thực tiễn của địa phương.

3. Việc tổ chức làm việc vào ngày thứ bảy được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 14/2010/QĐ-TTG ngày 12 tháng 02 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức làm việc vào ngày thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 6. Nghiêm cấm các hành vi

1. Tùỵ tiện đặt ra các thủ tục hành chính và thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính ngoài quy định pháp luật hiện hành.

2. Sử dụng thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính làm điều kiện để vận động thu ngân sách ngoài quy định, thu phí, lệ phí vượt mức quy định hoặc thực hiện các giao dịch khác.

3. Hướng dẫn thủ tục hành chính nhiều lần, không rõ ràng và có thái độ thờ ơ đối với tổ chức, cá nhân.

4. Trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

5. Từ chối tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mà không trả lời rõ lý do.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 7. Tiếp nhận hồ sơ

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (sau đây viết tắt là BPTNTKQ) thuộc cơ quan, đơn vị, BPTNTKQ có trách nhiệm xem xét kỹ hồ sơ của tổ chức, cá nhân:

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định hiện hành;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì hướng dẫn bằng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg) để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, cụ thể, đầy đủ, theo đúng quy định đã được niêm yết công khai;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì viết hoặc trích xuất từ phần mềm một cửa Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (bao gồm 02 liên). Liên số 01 giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ (theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg). Liên số 02 (được bổ sung thêm nội dung ký nhận kết quả của tổ chức, cá nhân; thời gian nhận kết quả thực tế và tình trạng nhận kết quả sớm, đúng, trễ hẹn) chuyển kèm hồ sơ chuyển cho phòng hoặc công chức chuyên môn xử lý.

d) Đối với hồ sơ giải quyết ngay, không viết hoặc trích xuất Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng vẫn phải thực hiện việc nhập thông tin, dữ liệu hồ sơ vào phần mềm một cửa hoặc Sổ theo dõi hồ sơ (theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg).

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ qua đường bưu điện, bộ phận văn thư của cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chuyển lại cho BPTNTKQ để thực hiện thủ tục tiếp nhận, luân chuyển, quản lý hồ sơ như hồ sơ thủ tục hành chính được nộp trực tiếp. BPTNTKQ có trách nhiệm hướng dẫn cách thức xác định, nhận dạng hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được nộp qua đường bưu điện cho bộ phận văn thư.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ qua dịch vụ hành chính công trực tuyến mức 3 hoặc mức 4¹, BPTNTKQ có trách nhiệm xem xét kỹ hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân trong vòng 04 giờ làm việc:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ thông qua địa chỉ email, hoặc chức năng thông báo thuộc phần mềm giải quyết hồ sơ trực tuyến. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, cụ thể, đầy đủ, theo đúng quy định đã được công khai;

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì thực hiện thao tác tiếp nhận hồ sơ trên phần mềm giải quyết hồ sơ trực tuyến, sau đó chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn xử lý đồng thời thông báo với tổ chức, cá nhân thời hạn giải quyết hồ sơ (thông qua địa chỉ email, hoặc chức năng thông báo thuộc phần mềm giải quyết hồ sơ trực tuyến). Thời hạn giải quyết được tính từ ngày BPTNTKQ đồng ý tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân.

4. Tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố do các sở, ban, ngành tham mưu xử lý, hồ sơ trình UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố được tiếp nhận theo cơ chế một cửa tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Văn phòng UBND thành phố.

5. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu quy định về thủ tục hành chính còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với phòng (hoặc công chức) chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

Điều 8. Luân chuyển hồ sơ

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, BPTNTKQ phải lập hoặc trích xuất từ phần mềm một cửa Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg) và chuyển cho phòng (hoặc công chức) chuyên môn trong buổi làm việc (chuyển cùng hồ sơ và liên số 02 Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả). Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận trong 30 phút cuối buổi làm việc thì có thể chuyển hồ sơ cho phòng (hoặc công chức) chuyên môn vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp.

2. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được sử dụng trong nội bộ đơn vị, chuyển theo hồ sơ và lưu tại BPTNTKQ.

3. Không bắt buộc trích xuất Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ từ phần mềm một cửa trong trường hợp hồ sơ được giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến mức 3 và mức 4 hoặc hồ sơ được quét (scan) sau khi được tiếp nhận trực tiếp để luân chuyển trên phần mềm (Phòng, công chức chuyên môn có thể xử lý ngay sau khi nhận được hồ sơ luân chuyển trên phần mềm mà không nhất thiết phải chờ hồ sơ giấy).

¹ Các khái niệm liên quan đến dịch vụ hành chính công trực tuyến được giải thích tại Khoản 4, Điều 3, Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

4. Phòng (hoặc công chức) chuyên môn có thẩm quyền xử lý, giải quyết hồ sơ có trách nhiệm:

a) Tiếp nhận hồ sơ được luân chuyển;

b) Trong trường hợp, phát hiện hồ sơ không đầy đủ, hợp lệ (do BPTNTKQ sai sót trong việc tiếp nhận) thì chuyển trả lại BPTNTKQ, không trực tiếp yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ. BPTNTKQ có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, cá nhân để xin lỗi và đề nghị hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định trên nguyên tắc bổ sung một lần.

5. Đối với các hồ sơ thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông giữa các cơ quan, đơn vị, khi luân chuyển từ cơ quan, đơn vị này đến cơ quan, đơn vị khác, việc tiếp nhận phải được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố, UBND quận, huyện, UBND phường, xã có thực hiện thủ tục hành chính; không được nhận và trả kết quả trực tiếp tại các phòng, ban chuyên môn của các cơ quan, đơn vị. Cơ quan, đơn vị nhận hồ sơ thực hiện đầy đủ quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tương tự như đối với thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

Điều 9. Xử lý, giải quyết hồ sơ

1. Phòng (hoặc công chức) chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ theo quy định hiện hành, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký.

2. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của nhiều đơn vị, cá nhân thì phòng (hoặc công chức) chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với đơn vị, cá nhân khác có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

3. Đối với các hồ sơ cần kiểm tra thực tế thì quá trình kiểm tra thực tế phải được lập biên bản, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ.

4. Đối với những hồ sơ qua xác minh, thẩm tra, thẩm định 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, đơn vị đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ (trừ những trường hợp được quy định khác trong các văn bản pháp luật của Trung ương và UBND thành phố). Văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ gửi tổ chức, cá nhân phải nêu rõ "thời gian giải quyết hồ sơ sau khi ông/bà bổ sung đủ hồ sơ bằng tổng thời gian giải quyết theo quy định trừ thời gian giải quyết lần đầu". Trừ những trường hợp văn bản pháp luật của Trung ương và UBND thành phố có quy định cụ thể thời gian (số ngày) giải quyết sau khi bổ sung hồ sơ thì văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ gửi tổ chức, cá nhân phải nêu rõ thời gian trên.

5. Đối với những hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền ký văn bản trả lời, nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ.

6. Trường hợp hồ sơ giải quyết chậm hơn thời gian quy định thì phải có văn bản giải thích, xin lỗi tổ chức, cá nhân do người đứng đầu cơ quan, đơn vị ký ban

hành. Riêng đối với thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai do Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố và các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai tại quận, huyện (trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường) tiếp nhận, giải quyết, văn bản giải thích và xin lỗi tổ chức, cá nhân trong trường hợp hồ sơ trễ hạn phải do Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường ký ban hành.

7. Đối với các thủ tục hành chính theo quy định phải phối hợp với cơ quan, đơn vị khác trong quá trình giải quyết hồ sơ thì nội dung và thời gian phối hợp phải được quy định rõ trong quyết định của Chủ tịch UBND thành phố ban hành Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính đó hoặc quyết định của Chủ tịch UBND thành phố về công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị. Trường hợp hồ sơ do nhiều cơ quan, đơn vị cùng phối hợp giải quyết, nêu trễ hạn, văn bản giải thích, xin lỗi tổ chức, cá nhân do người đứng đầu cơ quan, đơn vị chủ trì ký ban hành; các cơ quan, đơn vị phối hợp trễ hạn thì phải ký văn bản giải thích, xin lỗi lý do trễ hạn đối với cơ quan chủ trì.

Điều 10. Trả kết quả

1. Sau khi có kết quả giải quyết hồ sơ, phòng (hoặc công chức) chuyên môn chuyển trả kết quả về BPTNTKQ.

2. Đối với hồ sơ mà tổ chức, cá nhân nộp trực tiếp thì kết quả giải quyết hồ sơ được chuyển kèm Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ về BPTNTKQ. Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ phòng chuyên môn, BPTNTKQ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; đề nghị tổ chức, cá nhân ký và ghi cụ thể thời gian nhận kết quả, tình trạng nhận kết quả sớm, đúng, trễ hạn vào Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (liên số 02, để lưu tại BPTNTKQ).

3. Đối với hồ sơ thực hiện qua dịch vụ hành chính công trực tuyến mức độ 4, việc giao trả kết quả được thực hiện trực tuyến (thông qua email, chức năng trả kết quả thuộc phần mềm giải quyết hồ sơ trực tuyến), gửi trực tiếp hoặc thông qua đường chuyển phát văn bản cho tổ chức, cá nhân. Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện thông qua các công cụ thanh toán trực tuyến, chuyển khoản theo quy định hiện hành của pháp luật.

4. Nghiêm cấm tình trạng BPTNTKQ các sở, ban, ngành để tổ chức, cá nhân đi lại nhiều lần để nhận kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Trường hợp hồ sơ được giải quyết sớm hơn thời gian hẹn trả thì BPTNTKQ chủ động gọi điện thoại hoặc dùng các hình thức khác phù hợp để thông báo cho tổ chức, cá nhân đến nhận hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ được giải quyết chậm hơn thời gian hẹn trả thì BPTNTKQ gọi điện thoại hoặc dùng các hình thức khác phù hợp thông báo cho tổ chức, cá nhân trước thời gian hẹn trả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để tổ chức, cá nhân không phải đi lại nhiều lần. Ngay sau khi có kết quả giải quyết hồ sơ, gọi điện hoặc dùng hình thức khác phù hợp thông báo để tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả kèm theo văn bản giải thích, xin lỗi của cơ quan, đơn vị.

Điều 11. Quản lý hồ sơ được tiếp nhận theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, UBND phường, xã phải sử dụng phần mềm một cửa điện tử tập trung thành phố để quản lý, theo dõi hồ sơ tiếp nhận theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (trừ trường hợp phải sử dụng các phần mềm nghiệp vụ có phân hệ một cửa do các Bộ triển khai). Toàn bộ thông tin, dữ liệu về hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải được cập nhật đầy đủ, kịp thời vào phần mềm trên (kể cả hồ sơ giải quyết ngay). Số theo dõi hồ sơ, Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ phải được trích xuất từ phần mềm (trừ trường hợp vì lý do khách quan không thể thực hiện được). Không được tiến hành cùng lúc việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ qua phương pháp thủ công và qua phần mềm.

2. Cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố sử dụng đầy đủ các biểu mẫu theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, gồm: Số theo dõi hồ sơ, Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

3. Để đảm bảo quản lý khoa học, BPTNTKQ phải tổ chức lưu trữ Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo lĩnh vực, thủ tục, trình tự thời gian.

4. Định kỳ hàng tháng, BPTNTKQ có trách nhiệm tổng kê tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

5. Cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thực hiện việc báo cáo, tổng kê tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Chương III

CÔNG KHAI THÔNG TIN TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 12. Niêm yết thủ tục hành chính tại BPTNTKQ

Việc niêm yết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị được thực hiện theo Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07 tháng 02 năm 2014 của Bộ Tư pháp về hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 13. Đăng tải thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị

1. Tất cả sở, ban, ngành, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố, UBND quận, huyện, UBND phường, xã đều phải đăng tải thủ tục hành chính thuộc

thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị và các đơn vị trực thuộc trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có).

2. Việc đăng tải phải rõ ràng, chính xác, đầy đủ, được trình bày thành chuyên mục theo từng lĩnh vực và thủ tục hành chính riêng biệt, tạo thuận lợi cho việc tìm kiếm và tra cứu.

Điều 14. Công khai các thông tin liên quan đến hoạt động công vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Họ tên, chức vụ và lĩnh vực tiếp nhận hồ sơ của công chức, viên chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử của thủ trưởng cơ quan, đơn vị và người có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính.

3. Số điện thoại đường dây nóng của cơ quan, đơn vị.

4. Địa chỉ trang thông tin điện tử, hộp thư thoại hoặc tin nhắn cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, tình trạng giải quyết hồ sơ và các dịch vụ hành chính công trực tuyến.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Tổ chức việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng Quy định này.

2. Củng cố, sắp xếp lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) BPTNTKQ chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, Phòng Hành chính – Tổ chức thuộc Văn phòng UBND thành phố, Văn phòng UBND các quận, huyện và chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND phường, xã đối với các phường, xã (trừ các trường hợp đặc thù theo quy định của pháp luật). BPTNTKQ của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản;

b) Bố trí công chức, viên chức có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ. Khi làm việc, công chức, viên chức phải đeo thẻ chức danh, có bảng tên và chức danh để bàn;

c) Trang bị đồng phục cho công chức làm việc tại BPTNTKQ;

d) Bố trí phòng làm việc của BPTNTKQ tại nơi thuận tiện, bảng chỉ dẫn. Diện tích và trang thiết bị đáp ứng yêu cầu quy định tại Điều 9 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg (trừ BPTNTKQ của các sở, ban, ngành làm việc tại Trung tâm hành chính thành phố),

d) Phân công, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc sử dụng phần mềm một cửa tập trung của công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ nhằm đảm bảo phần mềm được sử dụng để xử lý tất cả hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị.

3. Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của cơ quan, đơn vị, quy chế tổ chức và hoạt động của BPTNTKQ tại cơ quan, đơn vị phù hợp với việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quy định này.

4. Thực hiện niêm yết công khai các quy định về thủ tục hành chính và các thông tin theo quy định tại Điều 11 Quy chế này ở vị trí thuận tiện, dễ quan sát tại BPTNTKQ và thường xuyên cập nhật bảng niêm yết quy định thủ tục hành chính khi có thay đổi; mở sổ góp ý, hòm thư góp ý (trừ các sở, ban, ngành làm việc tại Trung tâm hành chính thành phố); tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công của cơ quan, đơn vị và công chức làm việc tại BPTNTKQ theo quy định của UBND thành phố.

5. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền thích hợp về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thông qua các phương tiện truyền thông, công thông tin điện tử, các hình thức trực quan khác... để nhân dân được biết và giám sát việc thực hiện.

6. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của BPTNTKQ và công chức chuyên môn; rà soát, đánh giá tình hình công việc; chỉ đạo các giải pháp đổi mới và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao tính minh bạch, giảm thiểu chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền những vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

7. Riêng đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố, những nội dung nào tại Quy định này trái với Quy định của cơ quan Trung ương chủ quản thì thực hiện theo Quy định của cơ quan Trung ương chủ quản.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, chỉ đạo, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này tại các cơ quan, đơn vị; hướng dẫn các đơn vị có liên quan kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện;

b) Chủ trì, tham mưu UBND thành phố ban hành Quy chế quản lý, sử dụng phần mềm một cửa tập trung tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thành phố; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng phần mềm một cửa tập trung;

c) Chủ trì tham mưu UBND thành phố mô hình tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung tại Trung tâm hành chính thành phố.

c) Tham mưu Chủ tịch UBND thành phố quyết định các lĩnh vực thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố.

2. Sở Tư pháp

a) Tham mưu Chủ tịch UBND thành phố hướng dẫn triển khai công tác kiểm soát thủ tục hành chính, ban hành quyết định công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị;

b) Thường xuyên rà soát danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố do các sở, ban, ngành tiếp nhận nhằm đảm bảo tất cả thủ tục hành chính trên được thực hiện theo cơ chế một cửa tại Văn phòng UBND thành phố.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

Phối hợp với Sở Nội vụ xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng phần mềm một cửa tập trung;

4. Báo Đà Nẵng, Báo Công an Đà Nẵng, Đài Phát thanh và Truyền hình Đà Nẵng, Cổng thông tin điện tử thành phố

Đề nghị các cơ quan báo chí, truyền thông phổ biến, tuyên truyền rộng rãi nội dung Quy định này đến đông đảo đối tượng thực hiện thủ tục hành chính để biết và giám sát việc thực hiện.

Điều 17. Khen thưởng và kỷ luật

1. Thực hiện chế độ khen thưởng và xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp nhà nước thuộc thành phố Đà Nẵng trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo các quy định pháp luật hiện hành.

2. Đối với cán bộ, công chức, viên chức vi phạm trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân chưa đến mức phải bị xem xét xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định hiện hành thì xử lý theo Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 21 tháng 7 năm 2015 của Chủ tịch UBND thành phố về xử lý vi phạm trong quá trình giải quyết hồ sơ, công việc của tổ chức, cá nhân.

Điều 18. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố Đà Nẵng xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. *de*



Huỳnh Đức Thọ