

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, thẩm định hồ sơ và trả kết quả
giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông
của Bộ Tài nguyên và Môi trường**

BỘ TRƯỞNG BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

Căn cứ Nghị định số 36/2017/NĐ-CP ngày 04 tháng 4 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tài nguyên và Môi trường;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1399/QĐ-BTNMT ngày 26 tháng 6 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường về việc phê duyệt Đề án kiện toàn Văn phòng Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Tài nguyên và Môi trường theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, thẩm định hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ Tài nguyên và Môi trường.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2868/QĐ-BTNMT ngày 12 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Bộ Tài nguyên và Môi trường.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng, các Thứ trưởng;
- Văn phòng Chính phủ;
- Đảng uỷ Bộ; Công đoàn Bộ, Đoàn TNCS HCM Bộ;
- Hội Cựu chiến binh cơ quan Bộ;
- Sở TN&MT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW
- Cổng thông tin điện tử Bộ TN&MT;
- Lưu: VT, VP (KSTTHC).



BỘ TRƯỞNG



Trần Hồng Hà

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, thẩm định hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ Tài nguyên và Môi trường**
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-BTNMT ngày tháng 8 năm 2020
của Bộ Tài nguyên và Môi trường)

Chương 1
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, chế độ trách nhiệm, quan hệ công tác và trình tự, thủ tục tiếp nhận, thẩm định hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Văn phòng Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Tài nguyên và Môi trường (sau đây gọi tắt là Văn phòng Một cửa) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Quy chế này không áp dụng đối với các trường hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính (TTHC); về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Các đơn vị thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường, tổ chức, cá nhân khi giải quyết công việc có liên quan đến nhiệm vụ của Văn phòng Một cửa phải thực hiện các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

2. Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất tại Văn phòng Một cửa; cá nhân, tổ chức đến liên hệ giải quyết TTHC chỉ làm việc với cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ làm đầu mối tiếp nhận và trả kết quả tại Văn phòng Một cửa.

3. Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

4. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

5. Không yêu cầu tổ chức, cá nhân khai, nộp lại những dữ liệu mà cơ quan thực hiện TTHC đang quản lý hoặc đã được cơ quan nhà nước khác sẵn sàng chia sẻ.

6. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau, có sự tham gia của tổ chức, cá nhân trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin; thực hiện quản lý tập trung trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ.

7. Tối đa hóa quy trình, các bước thực hiện TTHC trên môi trường điện tử để tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của tổ chức, cá nhân và cơ quan, đơn vị có thẩm quyền; việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử phải bảo đảm ngôn ngữ, phương thức thực hiện đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện.

8. Bảo đảm sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị được giao giải quyết hồ sơ TTHC; nắm bắt tình hình, kết quả giải quyết TTHC của các đơn vị trực thuộc Bộ nhanh chóng, kịp thời; cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

9. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện giao dịch điện tử mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; các văn bản có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Văn phòng Một cửa và tại cơ quan, đơn vị có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, vụ lợi, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật;

c) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

d) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Văn phòng Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

đ) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC;

e) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

g) Yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp giấy tờ, tài liệu bằng văn bản giấy để xác minh, kiểm tra đối với các thành phần hồ sơ đã được ký số và ghi nhận tính pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC;

h) Can thiệp trái phép vào quá trình thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, bao gồm: truyền, thu thập, xử lý, gửi hoặc thông báo kết quả xử lý hồ sơ, giao dịch thanh toán; can thiệp trái phép, làm sai lệch dữ liệu hồ sơ, giao dịch thanh toán, kết quả xử lý TTHC; sao chép dữ liệu trái thẩm quyền;

i) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép danh tính điện tử của tổ chức, cá nhân, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền;

k) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

l) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC;

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

g) Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên môi trường điện tử không được thực hiện các hành vi bị cấm quy định tại Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005, Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006, Điều 7 Luật An toàn thông

tin mạng năm 2015, Điều 8 Luật An ninh mạng năm 2018, Điều 5 Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2018;

h) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

- a) Cản trở quá trình giải quyết TTHC;
- b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện TTHC;
- c) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương 2

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 4. Các thủ tục hành chính được tiếp nhận và trả kết quả tại Văn phòng Một cửa

1. Các loại hồ sơ, danh mục TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Văn phòng Một cửa, gồm:

- a) Hồ sơ lĩnh vực đất đai;
- b) Hồ sơ lĩnh vực tài nguyên nước;
- c) Hồ sơ lĩnh vực địa chất và khoáng sản;
- d) Hồ sơ lĩnh vực môi trường;
- đ) Hồ sơ lĩnh vực khí tượng thủy văn;
- e) Hồ sơ lĩnh vực đo đạc, bản đồ và thông tin địa lý;
- g) Hồ sơ lĩnh vực biển và hải đảo;
- h) Hồ sơ lĩnh vực biến đổi khí hậu;
- i) Hồ sơ lĩnh vực viễn thám;
- k) Hồ sơ khai thác và sử dụng thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường.

2. Các loại hồ sơ, danh mục TTHC liên thông các lĩnh vực (nếu có) thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ được tiếp nhận và trả kết quả tại Văn phòng Một cửa, gồm:

- a) Thủ tục thẩm định, phê duyệt báo cáo đánh giá tác động môi trường và thủ tục cấp giấy phép xả thải vào nguồn nước;

b) Thủ tục điều chỉnh, thay đổi nội dung báo cáo đánh giá tác động môi trường và thủ tục điều chỉnh giấy phép xả nước thải vào nguồn nước;

c) Thủ tục thẩm định, phê duyệt báo cáo đánh giá tác động môi trường, thủ tục cấp giấy phép nhận chìm ở biển và thủ tục giao khu vực biển;

d) Thủ tục điều chỉnh, thay đổi nội dung báo cáo đánh giá tác động môi trường, thủ tục sửa đổi, bổ sung giấy phép nhận chìm ở biển và thủ tục sửa đổi, bổ sung quyết định giao khu vực biển;

đ) Thủ tục cấp giấy xác nhận hoàn thành công trình bảo vệ môi trường phục vụ giai đoạn vận hành dự án và thủ tục cấp giấy phép xả nước thải vào nguồn nước;

e) Thủ tục cấp giấy xác nhận hoàn thành công trình bảo vệ môi trường phục vụ giai đoạn vận hành dự án và thủ tục điều chỉnh giấy phép xả nước thải vào nguồn nước;

g) Thủ tục cấp giấy phép nhận chìm ở biển và thủ tục giao khu vực biển;

h) Thủ tục sửa đổi, bổ sung giấy phép nhận chìm ở biển và thủ tục sửa đổi, bổ sung quyết định giao khu vực biển;

i) Thủ tục gia hạn giấy phép nhận chìm ở biển và gia hạn quyết định giao khu vực biển.

Điều 5. Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Văn phòng Một cửa

Văn phòng Một cửa có địa điểm làm việc tại trụ sở Bộ Tài nguyên và Môi trường:

- Địa chỉ: Số 10 Tôn Thất Thuyết, quận Nam Từ Liêm, thành phố Hà Nội;
- Số điện thoại: 024.37956868 (máy lẻ: 6868);
- Số fax: 024.38359221;
- Địa chỉ thư điện tử: vanphongmotcua@monre.gov.vn;
- Cổng Dịch vụ công trực tuyến: <https://dichvucong.monre.gov.vn>

Điều 6. Cách thức, thời gian tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức theo quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC:

- a) Trực tiếp tại Văn phòng Một cửa;

b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích; qua dịch vụ bưu chính chuyên phát của tổ chức, cá nhân hoặc qua ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật;

c) Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ Tài nguyên và Môi trường (địa chỉ: <https://dichvucong.monre.gov.vn>).

2. Các đơn vị chủ trì xử lý hồ sơ TTHC chỉ giải quyết hồ sơ đã được Văn phòng Một cửa tiếp nhận:

a) Đối với các hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua các dịch vụ bưu chính phải có Phiếu tiếp nhận hồ sơ, sổ hồ sơ đến, dấu tiếp nhận của Văn phòng Một cửa;

b) Đối với các hồ sơ nộp trực tuyến phải được tiếp nhận, chuyển xử lý hồ sơ điện tử trên phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

3. Việc thu phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện theo thông báo nộp phí, lệ phí của cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC, của Văn phòng Một cửa hoặc thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ Tài nguyên và môi trường. Thông báo nộp phí phải ghi rõ thời gian, địa điểm thu, nộp và số tiền mà tổ chức, cá nhân phải nộp.

4. Văn phòng Một cửa làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần, trừ ngày nghỉ theo quy định. Thời gian làm việc như sau:

- Buổi sáng từ 08 giờ 00' đến 12 giờ 00'.
- Buổi chiều từ 13 giờ 00' đến 16 giờ 30'.

5. Kiểm kê hồ sơ và tiền phí, lệ phí.

a) Cuối giờ làm việc hàng ngày, Văn phòng Một cửa phải kiểm kê hồ sơ đã tiếp nhận trong ngày, đối chiếu với Phiếu tiếp nhận hồ sơ và sổ tiếp nhận hồ sơ đến (theo Mẫu số 05), sổ trả kết quả giải quyết TTHC (theo Mẫu số 07) và báo cáo Chánh Văn phòng Một cửa;

b) Cuối giờ làm việc hàng ngày, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ (theo các lĩnh vực) tại Văn phòng Một cửa phải kiểm kê phí, lệ phí đã thu (nếu có) và chuyển cho Thủ quỹ của đơn vị theo quy định.

Điều 7. Tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét hoặc phối hợp với đơn vị được giao chủ trì xử lý hồ sơ kiểm tra tính chính xác về thành phần hồ sơ, tài liệu để bảo đảm hồ sơ đã đầy đủ và hợp lệ theo quy định của pháp luật.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định của pháp luật thì thực hiện nhập hồ sơ TTHC vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử, lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo Mẫu số 01) và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật.

Mỗi hồ sơ TTHC khi được tiếp nhận sẽ được Hệ thống thông tin một cửa điện tử tự động cấp một Mã số hồ sơ, được ghi trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ.

2. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ thành phần, chưa hợp lệ:

a) Đối với hồ sơ nộp trực tiếp tại Văn phòng Một cửa thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn cụ thể, chi tiết để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ theo quy định và ghi Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (theo Mẫu số 02).

b) Đối với hồ sơ gửi nộp qua đường bưu điện hoặc trực tuyến thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thông báo, nêu rõ lý do, hướng dẫn cụ thể cho tổ chức, cá nhân nộp bổ sung hồ sơ trong thời hạn theo quy định.

Việc thông báo, hướng dẫn được thực hiện bằng các hình thức phù hợp như: gửi qua đường bưu điện, qua thư điện tử, qua điện thoại và các phương tiện điện tử thông minh, hệ thống Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ... hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

c) Việc hướng dẫn phải bảo đảm đầy đủ, rõ ràng, cụ thể một lần, đúng quy định của pháp luật.

3. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Tài nguyên và Môi trường thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết (nếu có).

Điều 8. Chuyển giao hồ sơ cho đơn vị giải quyết thủ tục hành chính

1. Hồ sơ TTHC gồm hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đã nhập trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử được chuyển cho đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC ngay trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày; việc chuyển giao hồ sơ nộp trực tiếp phải được vào sổ giao nhận hồ sơ để theo dõi và xác nhận về thời gian, thành phần hồ sơ của đại diện đơn vị giao, nhận hồ sơ hoặc kết quả giải quyết TTHC (theo Mẫu số 06).

2. Văn phòng Một cửa xử lý, phân loại và chuyển hồ sơ đến các đơn vị được giao trực tiếp giải quyết TTHC, cụ thể như sau:

a) Đối với hồ sơ đã xác định rõ đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC là các đơn vị trực thuộc Tổng cục, Cục trực thuộc Bộ thì Văn phòng Một cửa chuyển giao hồ sơ cho đơn vị đó để xử lý.

b) Đối với hồ sơ không thuộc trường hợp quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều này, Văn phòng Một cửa chuyển giao hồ sơ cho đơn vị trực thuộc Bộ có thẩm quyền để giải quyết.

3. Hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua bưu điện, việc chuyển giao hồ sơ thông qua Phiếu theo dõi tiến trình xử lý hồ sơ. Đối với hồ sơ tiếp nhận lần đầu thực hiện theo Mẫu số 03a, đối với hồ sơ tiếp nhận bổ sung thực hiện theo Mẫu số 03b.

Hồ sơ nộp trực tuyến, việc chuyển giao hồ sơ được thực hiện bằng chức năng luân chuyển hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 9. Thẩm định, giải quyết thủ tục hành chính

1. Đơn vị được giao chủ trì hoặc trực tiếp thẩm định, giải quyết TTHC sau khi tiếp nhận hồ sơ phải tổ chức thẩm định, giải quyết theo đúng quy trình nội bộ ban hành (nếu có) hoặc theo trình tự, thủ tục đã được công bố, công khai TTHC và theo đúng quy định của pháp luật.

2. Việc giải quyết, thẩm định TTHC phải đảm bảo đúng thời hạn theo quy định của pháp luật đối với từng TTHC; phải thực hiện phân công cán bộ, công chức xử lý hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC phải cập nhật theo thời gian thực về tình trạng, tiến độ giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và công khai kết quả giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ.

3. Trong quá trình thẩm định, giải quyết TTHC:

a) Trường hợp phát sinh yêu cầu phải chỉnh sửa, bổ sung hoặc trả hồ sơ (nếu có) thì các đơn vị chuyển thông báo cho Văn phòng Một cửa bằng văn bản hoặc qua phương thức gửi nhận văn bản trên Hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ điện tử để gửi cho tổ chức, cá nhân. Việc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ phải bảo đảm đầy đủ, rõ ràng, cụ thể một lần, đúng quy định của pháp luật.

Đơn vị, công chức đang trực tiếp giải quyết TTHC sử dụng chức năng trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử chuyển hồ sơ điện tử về Văn phòng Một cửa để chờ tiếp nhận bổ sung hoặc trả hồ sơ.

Trong vòng 04 (bốn) giờ làm việc sau khi nhận được văn bản của đơn vị giải quyết TTHC, Văn phòng Một cửa có trách nhiệm thông báo đến tổ chức, cá nhân bằng các hình thức phù hợp như: gửi qua đường bưu điện, qua thư điện tử,

qua điện thoại và các phương tiện điện tử thông minh, hệ thống Cổng Dịch vụ công trực tuyến... hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân có văn bản đề nghị bổ sung hồ sơ mà không có văn bản yêu cầu từ đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC thì Văn phòng Một cửa thực hiện tiếp nhận theo hình thức văn bản đến của Văn phòng Một cửa và chuyển giao cho đơn vị, công chức đang trực tiếp giải quyết hồ sơ TTHC đó để bổ sung thông tin.

Trong trường hợp này, thời hạn giải quyết TTHC không thay đổi so với thời hạn tại Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả.

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân có văn bản đề nghị hoãn hoặc tạm dừng giải quyết hồ sơ theo trình tự, thủ tục đã được công bố, công khai TTHC thì Văn phòng Một cửa thực hiện tiếp nhận theo hình thức văn bản đến của Văn phòng Một cửa và chuyển giao cho đơn vị, công chức đang trực tiếp giải quyết hồ sơ. Đơn vị, công chức giải quyết hồ sơ TTHC đó có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Một cửa để xác nhận về hiện trạng giải quyết của hồ sơ.

Trong trường hợp này, thời hạn hện trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC được tính theo quy trình nội bộ đã ban hành hoặc theo trình tự, thủ tục đã được công bố, công khai TTHC.

d) Trường hợp tổ chức, cá nhân có văn bản đề nghị rút hồ sơ thì Văn phòng Một cửa thực hiện tiếp nhận theo hình thức văn bản đến của Văn phòng Một cửa và chuyển giao cho đơn vị, công chức trực tiếp giải quyết hồ sơ TTHC để phối hợp xử lý, như sau:

- Đối với trường hợp tổ chức, cá nhân rút hồ sơ để thực hiện chỉnh sửa, bổ sung thì đơn vị, công chức trực tiếp giải quyết TTHC sử dụng chức năng trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử xác nhận về hiện trạng giải quyết, sau đó chuyển hồ sơ điện tử về Văn phòng Một cửa để có thể thực hiện tiếp nhận hồ sơ nộp bổ sung theo mã hồ sơ TTHC đã cấp lần đầu. Đồng thời, chuyển lại Văn phòng Một cửa hồ sơ giấy đã nộp để trả cho tổ chức, cá nhân (nếu có).

Thời hạn hện trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC được tính theo quy trình nội bộ đã ban hành hoặc theo trình tự, thủ tục đã được công bố, công khai TTHC.

- Trong các trường hợp khác thì đơn vị, công chức trực tiếp giải quyết TTHC sử dụng chức năng trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử xác nhận về hiện trạng giải quyết, sau đó chuyển hồ sơ điện tử về Văn phòng Một cửa để đóng mã hồ sơ, kết thúc chu trình xử lý của hồ sơ đó.

Trường hợp này tổ chức, cá nhân rút hồ sơ không được hoàn trả phí, lệ phí đã nộp (nếu có). Sau đó, nếu tổ chức, cá nhân nộp lại hồ sơ thì được tính là hồ sơ

tiếp nhận lần đầu, phải thực hiện nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp không giải quyết hồ sơ TTHC theo đúng thời hạn ghi trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trong thời hạn chậm nhất 01 (một) ngày trước ngày hết hạn thì cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thẩm định, giải quyết hồ sơ TTHC phải thông báo kèm Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (theo Mẫu số 04) cho Văn phòng Một cửa để gửi cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ vào thời hạn hẹn lại ngày trả kết quả, Văn phòng Một cửa phối hợp đơn vị, công chức trực tiếp giải quyết hồ sơ TTHC để điều chỉnh lại thời gian trả kết quả trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 10. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết TTHC được chuyển cho Văn phòng Một cửa trước ít nhất 01 (một) ngày làm việc so với thời gian hẹn trả kết quả để gửi cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả trực tiếp tại Văn phòng Một cửa, qua dịch vụ bưu chính hoặc nhận trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ.

2. Hồ sơ chuyên giao là kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật gửi trả cho tổ chức, cá nhân; việc chuyển giao hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC phải được vào sổ theo dõi và xác nhận về thời gian, các thông tin giao, nhận theo quy định (theo Mẫu số 07).

3. Trường hợp hồ sơ đã được thẩm định nhưng không đạt yêu cầu đề trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hoặc không được Hội đồng thẩm định thông qua thì cơ quan, đơn vị được giao trực tiếp xử lý hồ sơ TTHC trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản về việc hồ sơ TTHC không đủ điều kiện phê duyệt và chuyển cho Văn phòng Một cửa để gửi cho tổ chức, cá nhân.

Đơn vị, công chức trực tiếp giải quyết TTHC sử dụng chức năng trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử xác nhận về hiện trạng giải quyết, sau đó chuyển hồ sơ điện tử về Văn phòng Một cửa để đóng mã hồ sơ, kết thúc chu trình xử lý của hồ sơ TTHC đó.

4. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân phải được lưu tại Văn phòng Một cửa; lưu tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Chương 3

QUYỀN, NGHĨA VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 11. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 12. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính

1. Quyền:

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; được hỗ trợ, hướng dẫn trong quá trình thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; quyền yêu cầu Văn phòng Một cửa thông báo về tiến độ giải quyết TTHC đã được tiếp nhận;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của TTHC;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả

giải quyết TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Được tra cứu, theo dõi, tải về toàn bộ hồ sơ điện tử thực hiện TTHC đã gửi thành công từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ và kết quả giải quyết TTHC điện tử;

e) Được bảo quản, lưu trữ an toàn đối với hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC dưới dạng điện tử theo quy định của pháp luật;

g) Được yêu cầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xác nhận bằng văn bản việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử để phục vụ các hoạt động khác có liên quan trong phạm vi quy định của pháp luật. Việc yêu cầu và xác nhận phải tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp cận thông tin;

h) Được yêu cầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền chia sẻ thông tin, dữ liệu là kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân cho cơ quan, đơn vị khác để phục vụ các yêu cầu, lợi ích có liên quan của tổ chức, cá nhân đó;

i) Được công nhận kết quả giải quyết TTHC điện tử và hồ sơ TTHC đã được ký số của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật trong các giao dịch điện tử;

k) Thực hiện các quyền theo quy định tại Luật Giao dịch điện tử, Luật Công nghệ thông tin và các văn bản hướng dẫn Luật;

l) Các quyền khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

2. Trách nhiệm:

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; cung cấp thông tin đăng ký giao dịch điện tử với cơ quan giải quyết TTHC kịp thời, chính xác;

b) Tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan về giải quyết TTHC và các quy định tại Quy chế này; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c) Quản lý, sử dụng tài khoản giao dịch điện tử an toàn, bảo mật;

d) Chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của thông tin hồ sơ kê khai khi thực hiện TTHC trên môi trường điện tử;

đ) Theo dõi, cập nhật, phản hồi các thông tin liên quan đến giao dịch điện tử với cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC và thực hiện theo các hướng dẫn, thông báo của cơ quan, đơn vị gửi tới tổ chức, cá nhân;

e) Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Văn phòng Một cửa phải mang theo Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền để nhận thay kết quả;

g) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các Khoản 2, 3 Điều 3 của Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 13. Trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Văn phòng Một cửa

1. Trách nhiệm:

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) theo quy định;

c) Công khai đầy đủ, kịp thời danh mục TTHC tiếp nhận tại Văn phòng Một cửa; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cũng như các TTHC thực hiện trên môi trường điện tử;

d) Có thái độ văn minh, nhã nhặn, lắng nghe, tôn trọng cá nhân, tổ chức yêu cầu giải quyết TTHC. Hướng dẫn thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, bảo đảm đúng quy định của pháp luật;

đ) Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Văn phòng Một cửa không được vắng mặt trong giờ làm việc, trong trường hợp có việc cần thiết phải vắng mặt thì phải báo cáo Chánh Văn phòng Một cửa và chỉ được phép vắng mặt khi được Chánh Văn phòng Một cửa đồng ý;

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

2. Quyền hạn:

a) Có quyền từ chối tiếp nhận hồ sơ TTHC khi không đủ điều kiện theo quy định của pháp luật. Có quyền yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ có thái độ đúng mực khi yêu cầu giải quyết TTHC và thực hiện đúng trách nhiệm quy định tại Điều 12 của Quy chế này;

b) Có quyền yêu cầu các đơn vị giải quyết TTHC phối hợp, cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC;

c) Theo dõi, đôn đốc, kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ các đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC theo đúng quy trình nội bộ đã được ban hành (nếu có) và quy định của pháp luật có liên quan về TTHC;

d) Lấy ý kiến của các tổ chức, cá nhân về công tác giải quyết TTHC của Bộ; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC của các đơn vị;

đ) Vận hành, khai thác sử dụng, đề xuất với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin của Văn phòng Một cửa, Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ;

e) Thực hiện các quyền hạn khác theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Trách nhiệm, quyền hạn của Chánh Văn phòng Một cửa

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng Bộ và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Văn phòng Một cửa; tổ chức thực hiện trình tự tiếp nhận và trả kết quả TTHC theo đúng quy định của pháp luật và các quy định của Quy chế này.

2. Theo dõi quá trình giải quyết TTHC, đôn đốc, nhắc nhở, kiểm tra việc giải quyết TTHC của các đơn vị để bảo đảm việc giải quyết TTHC theo đúng quy định; báo cáo, kiến nghị Chánh Văn phòng Bộ để đề nghị Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ, Bộ trưởng có biện pháp xử lý các trường hợp vi phạm.

Trong trường hợp đơn vị giải quyết TTHC vi phạm thời hạn giải quyết TTHC mà Chánh Văn phòng Một cửa không đôn đốc, nhắc nhở thì Chánh Văn phòng Một cửa chịu trách nhiệm liên đới về sự vi phạm thời hạn giải quyết TTHC nêu trên.

3. Tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết theo quy định đối với các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC và các cơ quan có thẩm quyền về trình tự, thủ tục giải quyết TTHC.

4. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ công việc, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Văn phòng Một cửa; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với các cơ quan, đơn vị thay cán bộ, công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hoá công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

5. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

6. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị hoặc khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được biết.

7. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến Văn phòng Một cửa để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

8. Công khai tại trụ sở làm việc và trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ danh sách cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Văn phòng Một cửa (họ tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại).

Điều 15. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Bộ

1. Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Một cửa của Bộ.

2. Bố trí công chức, bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện làm việc cần thiết cho hoạt động của Văn phòng Một cửa; tổ chức thực hiện công khai quy trình và danh mục hồ sơ, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Tài nguyên và Môi trường tại Văn phòng Một cửa, trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài nguyên và Môi trường và Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ.

3. Chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của Văn phòng Một cửa; chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về tổ chức và hoạt động của Văn phòng Một cửa.

4. Định kỳ hoặc đột xuất làm việc với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC để rà soát, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ và tình hình, kết quả giải quyết TTHC thuộc các lĩnh vực quản lý của Bộ.

5. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức, viên chức xảy ra tại Văn phòng Một cửa.

Điều 16. Trách nhiệm của Tổng cục trưởng, Cục trưởng trực thuộc Bộ

1. Chỉ đạo các đơn vị được giao xử lý hồ sơ có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Một cửa trong quá trình giải quyết TTHC.

Theo dõi, kiểm tra việc giải quyết TTHC tại đơn vị theo quy định; chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về tiến độ giải quyết TTHC thuộc trách nhiệm của đơn vị mình.

2. Chỉ đạo các đơn vị, cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC sử dụng phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử để xử lý hồ sơ, cập nhật theo thời gian thực về tình trạng, tiến độ giải quyết hồ sơ bảo đảm kịp thời, đồng bộ trạng thái trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

3. Chỉ đạo các đơn vị việc thông báo đến Văn phòng Một cửa lý do chậm giải quyết hồ sơ và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, hẹn lại thời gian trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định.

4. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với toàn bộ các TTHC thuộc lĩnh vực được giao theo hướng tái cấu trúc, chuẩn hoá quy trình, thành phần hồ sơ, các biểu mẫu, thời gian thực hiện và các bộ phận cấu thành khác của TTHC bảo đảm nguyên tắc rõ việc, rõ người, rõ trách nhiệm, rõ thời gian, rõ kết quả.

5. Chỉ đạo đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC thực hiện công khai đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Quy chế công khai kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Bộ Tài nguyên và Môi trường (chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân).

Chương 4

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Chánh Văn phòng Một cửa có trách nhiệm tổng hợp, thường xuyên báo cáo Chánh Văn phòng Bộ về tình hình và tiến độ thực hiện, những vướng mắc trong quá trình giải quyết công việc, kết quả triển khai những công việc được phân công.

2. Chánh Văn phòng Bộ có trách nhiệm báo cáo Bộ trưởng tình hình tiếp nhận, thẩm định hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC của các đơn vị trực thuộc Bộ theo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

Điều 18. Chế độ quản lý văn bản, hồ sơ, tài liệu

1. Văn phòng Một cửa có trách nhiệm quản lý các loại văn bản, hồ sơ, tài liệu theo đúng quy định hiện hành của pháp luật về lưu giữ, bảo quản hồ sơ, tài liệu.

2. Chế độ quản lý văn bản:

a) Chế độ quản lý văn bản được thực hiện theo Quy chế công tác văn thư, lưu trữ của Bộ Tài nguyên và Môi trường và quy định của pháp luật có liên quan;

b) Văn bản đến Văn phòng Một cửa được đánh số, vào sổ văn bản đến, sau đó Chánh Văn phòng Một cửa xử lý và chuyển giao đến các đơn vị có liên quan giải quyết;

c) Văn bản đi của Văn phòng Một cửa phải có chữ ký hoặc chữ ký tắt của Lãnh đạo Văn phòng, được đánh số, vào sổ văn bản đi, sau đó được gửi đến cá nhân, tổ chức, các đơn vị có liên quan theo quy định.

Điều 19. Kinh phí hoạt động

Kinh phí hoạt động của Văn phòng Một cửa được lấy từ nguồn kinh phí chi hoạt động thường xuyên của Bộ cấp cho Văn phòng Bộ và một phần kinh phí trích từ nguồn thu phí, lệ phí giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ, các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện các quy định tại Quy chế này.

2. Chánh Văn phòng Bộ có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, theo dõi việc thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Bộ để trình Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

BỘ TRƯỞNG

Trần Hồng Hà

Phụ lục
CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-BTNMT ngày tháng năm 2020
của Bộ Tài nguyên và Môi trường)

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
VĂN PHÒNG TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

DẤU CỦA VĂN PHÒNG
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ
Số:
Ngày tháng năm

PHIẾU TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:

Văn phòng Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC của Bộ Tài nguyên và Môi trường đã nhận hồ sơ của:

Tổ chức/cá nhân:

- Địa chỉ:

- Điện thoại:

- Về việc (tên thủ tục hành chính):

.....

- Hồ sơ gồm có:

.....

.....

.....

- Thời hạn trả lời tính hợp lệ của hồ sơ :

- Thời hạn trả kết quả:

- Đăng ký nhận kết quả tại:

(Trường hợp kéo dài thời hạn trả kết quả do chỉnh sửa, bổ sung nội dung chuyên môn của hồ sơ hoặc lý do khác, Văn phòng sẽ gửi thông báo để tổ chức, cá nhân biết)

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

CHUYÊN VIÊN
TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú: Khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân nộp trực tiếp, Văn phòng Một cửa giao phiếu này cho người nộp hồ sơ và lưu tại Văn phòng Một cửa.

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
VĂN PHÒNG TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

....., ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Mã hồ sơ: [Chỉ có khi hồ sơ đã được tiếp nhận lần đầu]

Hồ sơ của:

Tổ chức/cá nhân:

- Địa chỉ:

- Điện thoại:

- Về việc (tên thủ tục hành chính):

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1

2

3

4

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ
 với số điện thoại để được hướng
 dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
VĂN PHÒNG TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

PHIẾU THEO DÕI TIẾN TRÌNH XỬ LÝ HỒ SƠ
(Phiếu này được in hai mặt)

DẤU CỦA VĂN PHÒNG
 TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ
 Số:
 Ngày tháng năm

Mã hồ sơ:

Về việc:

Tổ chức/Cá nhân:

Hồ sơ gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

- Thời hạn trả lời tính hợp lệ của hồ sơ:

- Thời hạn trả kết quả:

Kính chuyển: *(tên đơn vị xử lý)* để xử lý và chuyển kết quả về Văn phòng
 Một cửa theo thời hạn quy định.

NGƯỜI NHẬN HỒ SƠ
*(Tên, chữ ký người nhận
 của đơn vị trực tiếp xử lý
 hồ sơ)*

CHUYÊN VIÊN
TIẾP NHẬN HỒ SƠ

CHÁNH VĂN PHÒNG
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Ngày, giờ nhận:

BẢNG THEO DÕI CHI TIẾT TIẾN TRÌNH XỬ LÝ HỒ SƠ

STT	Ngày tháng năm	Nội dung công việc giải quyết/ Đơn vị xử lý	Ký tên/ Ghi chú
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
...			

Ghi chú: Văn phòng Một cửa lập phiếu này đối với hồ sơ nộp lần đầu tiên (hồ sơ gốc). Đơn vị trực tiếp xử lý hồ sơ và các đơn vị liên quan có trách nhiệm ghi các nội dung công việc giải quyết theo mốc thời gian vào bảng theo dõi chi tiết tiến trình xử lý hồ sơ cho đến khi giải quyết xong hồ sơ và chuyển kết quả đến Văn phòng Một cửa.

Sau khi trả kết quả, phiếu này được lưu cùng tập hồ sơ tại đơn vị trực tiếp xử lý hồ sơ.

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
VĂN PHÒNG TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

PHIẾU XỬ LÝ HỒ SƠ

Số hồ sơ đến: ngày tháng năm

Mã hồ sơ:

Về việc:

Tổ chức/Cá nhân:

Hồ sơ gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

- Thời hạn trả lời tính hợp lệ của hồ sơ:

- Thời hạn trả kết quả:

Kính chuyển: (tên đơn vị xử lý) để xử lý và chuyển kết quả về Văn phòng Một cửa theo thời hạn quy định.

NGƯỜI NHẬN HỒ SƠ
CỦA ĐƠN VỊ XỬ LÝ
(Tên, chữ ký người
nhận của đơn vị trực
tiếp xử lý hồ sơ)

CHUYÊN VIÊN
TIẾP NHẬN HỒ SƠ

CHÁNH VĂN PHÒNG
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Ngày, giờ nhận:

Ghi chú: Trường hợp cần điều chỉnh, bổ sung nội dung hồ sơ theo yêu cầu của đơn vị chuyên môn thì tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ đã điều chỉnh, bổ sung qua Văn phòng Một cửa, Văn phòng Một cửa làm Phiếu xử lý hồ sơ theo mẫu này và chuyển đến đơn vị trực tiếp xử lý hồ sơ, đơn vị trực tiếp xử lý hồ sơ kẹp phiếu này sau phiếu gốc theo mẫu M03a, Mã hồ sơ vẫn giữ nguyên như phiếu gốc. Phiếu này được in trên khổ giấy A5 (bằng nửa khổ giấy A4).

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ XỬ LÝ HỒ SƠ

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

Số:...../[ĐƠN VỊ]-PXL

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., (tên cơ quan, đơn vị) đã tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC(tên thủ tục hành chính) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:

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

Tuy nhiên đến nay, (tên cơ quan, đơn vị) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/Biên nhận hồ sơ.

Lý do:.....

.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày tháng năm

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
(Ký và ghi rõ họ tên)

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
VĂN PHÒNG TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

SỔ TIẾP NHẬN HỒ SƠ ĐẾN

Stt	Ngày đến	Số hồ sơ đến	Mã hồ sơ	Về việc (tên thủ tục hành chính)	Tên tổ chức/Cá nhân	Đơn vị xử lý hồ sơ	Ngày giao nhận	Họ và tên, ký nhận
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

THƯ VIỆN PHÁP LUẬT

Tel: +84-28-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn

Ghi chú: Đây là sổ nhật ký hồ sơ đến Văn phòng Một cửa, được ghi hàng ngày theo thứ tự thời gian (ngày hồ sơ đến Văn phòng), tất cả các hồ sơ đến (nộp trực tiếp hoặc qua bưu điện) đều được tập hợp vào sổ này.

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
VĂN PHÒNG TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

SỔ GIAO - NHẬN HỒ SƠ

STT	Số hồ sơ đến	Ngày đến	Ngày giao-nhận	Họ và tên, ký nhận
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Ghi chú: Đây Sổ giao - nhận hồ sơ giữa Văn phòng Một cửa và đơn vị xử lý thủ tục hành chính, sổ này được in sẵn và đóng thành tập, được ghi hàng ngày bằng chữ viết tay và ký nhận

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
VĂN PHÒNG TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

SỔ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Stt	Mã hồ sơ	Số phiếu nhận hồ sơ	Ngày nhận hồ sơ	Về việc (tên thủ tục hành chính)	Tên tổ chức, địa chỉ	Ngày hẹn trả kq	Ngày đơn vị chuyển kq	Ngày giao-nhận kq	Họ tên người nhận, số CMND/CCCD, điện thoại	Ký nhận/ Ghi chú
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										

Ghi chú: Sổ này dùng để theo dõi việc trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp tổ chức, cá nhân nhận kết quả trực tiếp tại Văn phòng Một cửa thì phải nộp lại Phiếu nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, giấy uỷ quyền (nếu có) và ký nhận.