

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính  
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại  
Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Dương**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 1251/TTr-VPUB ngày 23 tháng 8 năm 2019,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh, các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh, Đoàn ĐBQH tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy, HCCB tỉnh, Hội nông dân tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan TW trên địa bàn tỉnh; 8
- Trung tâm Hành chính công tỉnh;
- Ban Quản lý Tòa nhà Trung tâm Hành chính tỉnh;
- Báo BD, Đài PTTH tỉnh, Công TTĐT tỉnh;
- Bưu điện tỉnh, Viễn thông Bình Dương;
- LĐVP, NC, TH, KSTT, NK, HCTC;
- Lưu: VT. 44

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



Trần Thanh Liêm

**QUY CHẾ**

**Phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,  
một cửa liên thông tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Dương**  
*(Kèm theo Quyết định số 2809 /QĐ-UBND ngày 27 / 9 /2019  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

**1. Phạm vi điều chỉnh**

a) Quy chế này quy định việc phối hợp giữa Văn phòng UBND tỉnh với các cơ quan hành chính nhà nước, cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa) của các cơ quan tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Dương (sau đây viết tắt là TTHCC); cơ quan, tổ chức có thực hiện nhiệm vụ tại TTHCC.

b) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại tỉnh Bình Dương theo quy định của Thủ tướng Chính phủ; TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của UBND cấp huyện được giao tiếp nhận ở Bộ phận Một cửa của các cơ quan tại TTHCC theo quy định (không bao gồm TTHC có đối tượng thực hiện là cơ quan hành chính nhà nước với nhau).

**2. Đối tượng áp dụng**

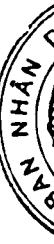
a) Cơ quan hành chính nhà nước, cơ quan có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết, quản lý TTHC (sau đây gọi tắt là cơ quan có thẩm quyền) tổ chức Bộ phận Một cửa tại TTHCC.

b) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân sự thực hiện nhiệm vụ trong hoạt động giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (sau đây viết tắt là CBCCVC) tại TTHCC.

c) Tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại TTHCC.

d) Các đơn vị hỗ trợ, cung cấp các dịch vụ, tiện ích trong thực hiện TTHC: Bưu điện tỉnh trong thực hiện bưu chính công ích, dịch vụ hành chính công, hỗ trợ hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại TTHCC; Viễn thông Bình Dương trong cung cấp các dịch vụ viễn thông, thông tin phục vụ người dân, tổ chức,...

đ) Cơ quan, đoàn thể chính trị - xã hội, tổ chức và cá nhân có tổ chức thực hiện nhiệm vụ tại TTHCC.



## **Điều 2. Nguyên tắc phối hợp**

1. Các cơ quan không được tiếp nhận hồ sơ TTHC nếu không thông qua Bộ phận Một cửa tại TTHCC đối với các TTHC theo quy định (trừ trường hợp đặc biệt được Chủ tịch UBND tỉnh quy định).

2. Thực hiện nghiêm trách nhiệm giải trình trong hoạt động tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC theo quy định pháp luật của từng CBCCVC, cơ quan có thẩm quyền.

3. Các cơ quan cử CBCCVC làm việc tại TTHCC chấp hành đúng quy định trong thực hiện nhiệm vụ và việc thông tin, thông báo cho Văn phòng UBND tỉnh về các vấn đề nhân sự phân công làm việc tại TTHCC theo quy định của Trung ương và của tỉnh.

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

5. Trưởng Bộ phận Một cửa của các cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân có liên quan phối hợp Giám đốc TTHCC và tham mưu Thủ trưởng cơ quan chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị trong giải quyết, hỗ trợ thực hiện TTHC theo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định.

## **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Hồ sơ là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện TTHC cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trước khi cơ quan có thẩm quyền giải quyết một hoặc nhóm công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân theo yêu cầu.

2. Hồ sơ hợp lệ là hồ sơ có đủ giấy tờ và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ không hợp lệ là hồ sơ không có đủ giấy tờ hợp pháp, không đảm bảo về nội dung và hình thức theo quy định của pháp luật.

4. Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết là hồ sơ không thuộc danh mục TTHC tiếp nhận tại TTHCC theo quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều 1 Quy chế này.

5. Hệ thống Một cửa điện tử là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Công Dịch vụ công quốc gia và Công Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

6. Công/Trang thông tin Hành chính công tỉnh là công/trang tích hợp công khai TTHC, thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC và các dịch vụ, tiện ích hỗ trợ thực hiện TTHC... trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống Một cửa điện tử.

7. Phần mềm Đánh giá cán bộ công chức là phần mềm tin học cho phép tổ chức, cá nhân đánh giá tiến độ, chất lượng tiếp nhận, giải quyết TTHC và hỗ trợ quản lý thông tin đánh giá CBCCVC trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ một cửa.

8. Ngày làm việc là các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu, trừ những ngày nghỉ, ngày lễ, tết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 4. Chế độ làm việc**

1. Việc quản lý, điều hành công việc hàng ngày tại TTHCC thực hiện theo sự chỉ đạo của Giám đốc TTHCC và Thủ trưởng, Trưởng Bộ phận Một cửa của các cơ quan có thẩm quyền.

2. CBCCVC được phân công nhận nhiệm vụ tại TTHCC phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành đúng quy định tại Quy chế này.

3. Trong thời gian làm việc, CBCCVC được phân công nhiệm vụ tại TTHCC phải thực hiện đồng phục do Văn phòng UBND tỉnh quy định (trừ CBCCVC có đồng phục của ngành theo quy định), đeo thẻ CBCCVC; đặt bảng tên trước quầy làm việc (nếu có) để thuận tiện trong giao dịch, công tác; đăng nhập Phần mềm Đánh giá cán bộ công chức; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng các quy định về chính quyền thân thiện, công sở thân thiện, văn hóa giao tiếp ở công sở, quy chế Tòa nhà Trung tâm Hành chính tỉnh và không được thực hiện những hành vi bị cấm theo quy định.

4. CBCCVC được phân công nhiệm vụ tại TTHCC được nhận lương, phụ cấp và các chế độ, chính sách khác (nếu có) theo quy định của pháp luật và quy định của tỉnh từ cơ quan cử CBCCVC; được tập huấn, bồi dưỡng định kỳ về chuyên môn nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, ứng dụng công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân trong thực hiện nhiệm vụ.

5. Thủ trưởng cơ quan cử CBCCVC làm việc tại TTHCC phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (TTHCC) đánh giá, nhận xét CBCCVC về việc thực hiện nhiệm vụ theo Quy chế này và kết quả phản ánh, đánh giá từ tổ chức, cá nhân; chịu trách nhiệm về kết quả công tác của CBCCVC trong thời gian cử đến làm việc tại TTHCC.

#### **Điều 5. Thời gian làm việc**

1. Thời gian làm việc vào các ngày làm việc trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu (trừ những ngày nghỉ, ngày lễ, tết theo quy định):

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Thời gian tiếp nhận hồ sơ vào các ngày làm việc:

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút;

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

3. Thời gian tiếp nhận hồ sơ kết thúc trước thời gian làm việc trong mỗi buổi của ngày làm việc để đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC của CBCCVC trong mỗi buổi kịp thời cho tổ chức, cá nhân. Ngoài ra,

CBCCVC thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập liệu đầy đủ thông tin hồ sơ TTHC vào Hệ thống Một cửa điện tử và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

4. Thời gian tiếp nhận hồ có thể điều chỉnh (tăng/giảm) phù hợp với từng thời điểm, tình hình hồ sơ phát sinh thực tế của các cơ quan có thẩm quyền và được sự thống nhất giữa Văn phòng UBND tỉnh (TTHCC) và các cơ quan có thẩm quyền. Đồng thời, việc thay đổi thời gian tiếp nhận hồ sơ phải được thông báo cụ thể cho tổ chức, cá nhân biết trước khi thực hiện.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP**

#### **Điều 6. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính**

Việc hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, rõ ràng, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật, quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh đang có hiệu lực và thông qua các cách thức được quy định tại Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và quy định của tỉnh. Ngoài thực hiện hướng dẫn, CBCCVC ở Bộ phận Một cửa tại TTHCC thực hiện tuyên truyền, giới thiệu về các dịch vụ hành chính công, dịch vụ bưu chính công ích, tiện ích hỗ trợ cho hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đến tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 7. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

CBCCVC 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 TTHCC không được thực hiện các hành vi quy định tại Khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

#### **Điều 8. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền, cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh chủ động rà soát, cập nhật, trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý và giải quyết của cơ quan mình kịp thời theo quy định của Trung ương để TTHCC điều chỉnh, cập nhật, công khai TTHC tại TTHCC và tại Cổng/Trang thông tin Hành chính công tỉnh.

2. Cơ quan có thẩm quyền phối hợp Văn phòng UBND tỉnh xây dựng, đề xuất điều chỉnh, bổ sung Quy trình nội bộ, Quy trình điện tử trong giải quyết TTHC nhằm đảm bảo hoạt động của tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ được thông suốt, hiệu quả, đảm bảo thống nhất trong việc theo dõi, quản lý của CBCCVC và cơ quan có thẩm quyền.

3. Cơ quan có thẩm quyền chủ trì trong việc giải quyết TTHC liên thông, TTHC có tính chất liên thông chịu trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan xác định rõ trách nhiệm, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ của từng cơ quan, đơn vị, địa phương đúng quy trình, thời gian giải quyết theo quy định. Cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trong phối hợp giải quyết TTHC liên thông (kể cả cơ quan ngành dọc) có trách nhiệm thông tin, nêu rõ lý

do (bằng văn bản) nếu hồ sơ TTHC đang thụ lý giải quyết trễ hẹn so với quy định để cơ quan chủ trì thông báo cho tổ chức, cá nhân.

4. CBCCVC có trách nhiệm theo dõi tiến độ giải quyết TTHC, trình tự thực hiện, xử lý công việc kịp thời theo Quy trình ISO, Quy trình nội bộ, Quy trình điện tử để đảm bảo hồ sơ được giải quyết đúng thời hạn theo quy định.

5. Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm giải trình, chủ động trao đổi bằng văn bản với Văn phòng UBND tỉnh đối với những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện TTHC làm ảnh hưởng đến thời hạn giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

6. CBCCVC, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm sử dụng, bảo quản, quản lý các trang thiết bị được trang bị tại TTHCC phục vụ hoạt động làm việc. Trong quá trình sử dụng, bảo quản, nếu có sự cố phát sinh, CBCCVC, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm thông báo với TTHCC để lập biên bản ghi nhận và giải quyết. Đồng thời, chủ động theo dõi, quản lý, bổ sung các vật tư văn phòng của cơ quan, đơn vị mình phục vụ cho hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

### **Điều 9. Cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trực tiếp tại TTHCC;

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;

3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công cấp bộ, Cổng/Trang thông tin Hành chính công tỉnh ([dichvucong.binhduong.gov.vn](http://dichvucong.binhduong.gov.vn)).

### **Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

Việc tiếp nhận hồ sơ TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

a) Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết được thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

b) Việc chuyển hồ sơ do cơ quan có thẩm quyền, cơ quan chủ trì đối với TTHC thực hiện theo quy trình liên thông chủ động thực hiện chuyển hồ sơ, quy định trách nhiệm với các bên có liên quan hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn bảo mật thông tin hồ sơ tài liệu.

3. Giải quyết TTHC

a) Việc giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân cần trả lại để điều chỉnh, bổ sung nhưng tổ chức, cá nhân chưa thực hiện theo yêu cầu sau thời gian bằng thời hạn giải quyết của TTHC đó (kể từ ngày cơ quan có thẩm quyền có văn bản đề nghị điều chỉnh, bổ sung) thì hồ sơ được xem xét, lưu trữ tại cơ quan có thẩm quyền, không lưu trữ ở quầy làm việc tại TTHCC.

#### 4. Trả kết quả giải quyết TTHC

a) Việc trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

b) Tổ chức, cá nhân không đến nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian thông báo thì hồ sơ có liên quan được lưu trữ ở quầy làm việc tại TTHCC trong thời gian tối đa 60 ngày. Sau thời gian trên, cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan chủ trì đối với TTHC thực hiện theo quy trình liên thông có trách nhiệm lưu trữ kết quả giải quyết TTHC (kể cả hồ sơ có liên quan) tại cơ quan mình đến khi tổ chức, cá nhân đến nhận và thực hiện bảo quản, hủy theo quy định của pháp luật về lưu trữ hồ sơ (nếu có).

5. Tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích

Đối với hồ sơ tiếp nhận theo cách thức được quy định tại Khoản 2 Điều 9 Quy chế này thông qua dịch vụ bưu chính công ích thì quy trình thực hiện theo Điều 6, 7, 8, 9, 10 của Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích và các quy định khác của UBND tỉnh.

6. Trách nhiệm của 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 hư hỏng và chậm trả kết quả được thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

### **Điều 11. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh trong phối hợp giải quyết thủ tục hành chính**

1. Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất báo cáo Văn phòng UBND tỉnh về tình hình giải quyết TTHC của các cơ quan có thẩm quyền; tham mưu Văn phòng UBND tỉnh báo cáo, đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo xử lý đối với các trường hợp giải quyết TTHC không đúng quy định.

2. Định kỳ 6 tháng hoặc đột xuất, làm việc với Trưởng Bộ phận Một cửa của các cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân có liên quan để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và nắm bắt tình hình giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị.

3. Phối hợp đánh giá, nhận xét về lề lối, thái độ, tác phong làm việc của CBCCVC theo phân công và tham mưu lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh thông báo cho cơ quan có thẩm quyền cử CBCCVC biết, làm cơ sở cho đánh giá, phân loại hàng năm.

4. Chủ động trao đổi và thống nhất với Trưởng Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cử CBCCVC làm việc tại TTHCC để báo cáo đề xuất với

Thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền về vấn đề nhân sự tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC trong các trường hợp thay thế, điều chỉnh theo quy định và phù hợp với tình hình thực tế.

5. Tổng hợp báo cáo và tham mưu Văn phòng UBND tỉnh văn bản thông báo cơ quan có thẩm quyền các thông tin đánh giá việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

6. Tham mưu cho lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh các giải pháp đẩy mạnh xã hội hóa dịch vụ hành chính công trong giải quyết TTHC theo quy định.

7. Tổ chức quản lý tài sản, đầu tư, sửa chữa cơ sở vật chất, trang thiết bị tại khu vực một cửa ở TTHCC theo quy định của pháp luật; phối hợp sắp xếp, bố trí các quầy, khu vực làm việc, các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

8. Thường xuyên tổ chức tập huấn, phổ biến và quản lý, giám sát CBCCVC, các tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan về việc thực hiện Quy chế này.

**Điều 12. Trách nhiệm trong phối hợp quản lý, đánh giá công chức, viên chức, nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công tỉnh và đánh giá chất lượng giải quyết TTHC**

1. Các thông tin phục vụ đánh giá được thu nhận thông qua các phương thức:

a) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy tại TTHCC hoặc điện tử;

b) Thiết bị đánh giá điện tử tại TTHCC thông qua Phần mềm Đánh giá cán bộ, công chức;

c) Hệ thống camera giám sát;

d) Điều tra xã hội học;

đ) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại Điểm a, b, c Khoản 1 Điều này được TTHCC tổng hợp, thông báo định kỳ (hàng tháng, quý, 6 tháng, năm) trong Báo cáo hoạt động của TTHCC để cơ quan có thẩm quyền theo dõi về CBCCVC được cử đến làm việc tại TTHCC và kết quả đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của cơ quan mình. Đồng thời, kết quả đánh giá điện tử thông qua Phần mềm Đánh giá cán bộ, công chức được kết nối với Hệ thống Một cửa điện tử, được công khai trên Cổng/Trang thông tin Hành chính công tỉnh.

3. Kết quả đánh giá thông qua các phương thức quy định tại Điểm d, đ Khoản 1 Điều này được thông báo đến cơ quan có thẩm quyền theo đợt tổ chức thực hiện (nếu có).

**Điều 13. Phối hợp trong rà soát thủ tục hành chính và các quy định về thủ tục hành chính**

1. Các cơ quan có thẩm quyền chủ động rà soát đơn giản hóa các TTHC của cơ quan, đơn vị mình, trên cơ sở đó báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh



xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời Bộ TTHC giải quyết tại TTHCC theo quy định hiện hành. Đồng thời, thực hiện một số nội dung sau:

a) Xây dựng Quy trình ISO, Quy trình nội bộ giải quyết các TTHC chi tiết, rõ ràng thời gian giải quyết, các bước thực hiện đảm bảo thời gian giải quyết so với quy định.

b) Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh xây dựng Quy trình điện tử trên Phần mềm Một cửa điện tử chi tiết, rõ ràng thời gian, các bước thực hiện, CBCCVC chịu trách nhiệm thực hiện... đảm bảo đúng thời gian giải quyết so với quy định trên cơ sở Quy trình ISO, Quy trình nội bộ giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.

## 2. Công bố, công khai TTHC

a) Việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC thực hiện theo Bộ TTHC do Chủ tịch UBND tỉnh công bố. Trong trường hợp Luật, Nghị định, Thông tư và quy định của bộ, ngành Trung ương về TTHC có thay đổi nhưng Bộ TTHC chưa được Chủ tịch UBND tỉnh công bố theo quy định mới thì cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh rà soát, thống nhất ý kiến để cập nhật, công khai và triển khai thực hiện kịp thời. Đồng thời, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm thực hiện ngay việc tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố mới những nội dung thay đổi, điều chỉnh, bổ sung của TTHC theo quy định về kiểm soát TTHC.

b) Cơ quan tham mưu công tác kiểm soát TTHC (Văn phòng UBND tỉnh) có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc xây dựng dự thảo quyết định công bố của các cơ quan có thẩm quyền, đồng thời, cơ quan tham mưu công tác kiểm soát TTHC là đầu mối tổng hợp thông tin, nội dung, thông báo đến TTHCC về Quyết định công bố Bộ TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh để TTHCC thực hiện công khai, cập nhật nội dung Bộ TTHC kịp thời, chính xác và thống nhất.

c) TTHCC có trách nhiệm công khai, cập nhật chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày có Quyết định công bố Bộ TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh đối với lần công bố có số lượng TTHC điều chỉnh dưới 100 TTHC, chậm nhất là 15 ngày làm việc kể từ ngày có Quyết định công bố Bộ TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh đối với lần công bố có số lượng TTHC điều chỉnh từ trên 100 TTHC.

3. Cơ quan tham mưu công tác kiểm soát TTHC và TTHCC phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền tham mưu lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh thực hiện Khoản 2 Điều này.

## **Điều 14. Phối hợp trong trao đổi thông tin công việc**

1. TTHCC trao đổi thông tin công việc với cơ quan có thẩm quyền, cơ quan, tổ chức có liên quan trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo nguyên tắc phối hợp, việc trao đổi ý kiến được thực hiện bằng văn bản.

2. Trường hợp giải quyết các công việc phát sinh đột xuất, cần xử lý ngay, Trưởng Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền thông báo, trao đổi với Giám đốc TTHCC để giải quyết. Trường hợp vượt quá phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, Giám đốc TTHCC báo cáo lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan chức năng có liên quan để xem xét, giải quyết.

3. Trường hợp các vấn đề phát sinh liên quan đến việc vận hành, quản lý, sử dụng trang thiết bị trong quá trình hoạt động hàng ngày tại TTHCC, CBCCVC và cán bộ được phân công phụ trách làm việc tại TTHCC chủ động đề nghị đề TTHCC tiếp nhận, trực tiếp xử lý hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý theo mẫu Phiếu đề nghị xử lý công việc.

#### **Điều 15. Phối hợp trong thực hiện dịch vụ, tiện ích hỗ trợ hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

1. TTHCC chủ trì tổ chức, triển khai thực hiện các hoạt động dịch vụ, tiện ích hỗ trợ hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo quy định của Trung ương và của tỉnh.

2. Phối hợp Trung tâm Trợ giúp pháp lý nhà nước trực thuộc Sở Tư pháp thực hiện hiệu quả tư vấn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân tại TTHCC, theo dõi hoạt động của nhân sự thực hiện nhiệm vụ tại TTHCC theo Quy chế này và Quy chế tổ chức và hoạt động của Tổ Tư vấn pháp lý.

3. TTHCC và các đơn vị dịch vụ, nhà cung cấp giải pháp trong hoạt động hỗ trợ giải quyết TTHC đảm bảo thực hiện theo Quy chế này và Quy chế hoạt động cụ thể cho từng loại hình hỗ trợ dịch vụ, ứng dụng, tiện ích liên quan.

#### **Điều 16. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

TTHCC phối hợp cơ quan tham mưu công tác kiểm soát TTHC trong việc tiếp nhận, thông báo và theo dõi việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với CBCCVC, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

### **Chương III**

#### **HOẠT ĐỘNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

#### **Điều 17. Nguyên tắc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Bảo đảm tính thống nhất, hiệu quả, đồng bộ trong việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.

2. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các phần mềm chức năng; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện TTHC thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

3. Tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng, công nghệ thông tin, văn thư, lưu trữ, an ninh, an toàn thông tin và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

4. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC được đảm bảo thực hiện theo Quy chế này và Quy chế hoạt động của Công Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Dương.

**Điều 18. Sử dụng Hệ thống Một cửa điện tử, Phần mềm Đánh giá cán bộ công chức, Cổng/Trang thông tin Hành chính công tỉnh và các Phần mềm, ứng dụng, tiện ích khác**

**1. Hệ thống Một cửa điện tử**

a) CBCCVC, cơ quan có thẩm quyền, cán bộ công chức thụ lý hồ sơ khi thực hiện giải quyết TTHC phải cập nhật đầy đủ trình tự thực hiện, thông tin hồ sơ vào Hệ thống Một cửa điện tử để quản lý thống nhất.

b) Việc tạo, cập nhật tài khoản người dùng Hệ thống Một cửa điện tử của các cơ quan có thẩm quyền được TTHCC thực hiện theo đề nghị bằng văn bản và các văn bản có liên quan về việc phân công nhiệm vụ của cơ quan có thẩm quyền.

c) Người dùng có trách nhiệm sử dụng đúng phạm vi chức năng, quản lý và bảo mật thông tin tài khoản của mình, đảm bảo an toàn thông tin trong việc sử dụng Hệ thống Một cửa điện tử và cơ sở dữ liệu thông tin chung.

**2. Phần mềm Đánh giá cán bộ công chức**

a) Việc đánh giá sự hài lòng thông qua Phần mềm Đánh giá cán bộ công chức do tổ chức, cá nhân có thực hiện TTHC đánh giá theo các tiêu chí thống nhất theo quy định về đo lường sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

b) CBCCVC được cấp tài khoản đăng nhập Phần mềm Đánh giá cán bộ công chức để tổ chức, cá nhân có thực hiện TTHC đánh giá về sự hài lòng đối với CBCCVC và quá trình giải quyết TTHC của cơ quan có thẩm quyền.

c) Kết quả đánh giá thông qua Phần mềm Đánh giá cán bộ công chức được kết nối, đồng bộ với Hệ thống Một cửa điện tử và công khai trên Cổng/Trang thông tin Hành chính công tỉnh.

**3. Cổng/Trang thông tin Hành chính công tỉnh**

a) Cổng/Trang thông tin Hành chính công tỉnh được xây dựng tập trung, thống nhất để công khai nội dung TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

b) Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản và thực hiện TTHC trực tuyến; hỗ trợ việc nộp, thanh toán trực tuyến thuế, phí, lệ phí thông qua kết nối với cổng thanh toán trực tuyến.

c) Cung cấp thông tin về hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC.

d) Tiếp nhận góp ý, hỏi đáp của tổ chức, cá nhân.

**4. Các phần mềm, ứng dụng, tiện ích khác**

TTHCC quản lý việc vận hành, sử dụng đối với các phần mềm, ứng dụng, tiện ích theo phạm vi, chức năng được giao phục vụ hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của tổ chức, cá nhân theo quy định.

5. Căn cứ vào quy định của Trung ương và tình hình thực tế của tỉnh để xây dựng Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện

tử tỉnh Bình Dương nhằm làm rõ nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn và công tác phối hợp quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, các phần mềm, tiện ích về dịch vụ công trực tuyến, phí, lệ phí dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo phục vụ nhu cầu tra cứu thông tin của tổ chức, cá nhân thuận tiện, nhanh chóng, chính xác; tích hợp tìm kiếm thông minh thông tin về TTHC, tra cứu giải quyết TTHC, thông tin tuyên truyền về một cửa, một cửa liên thông, kết nối cổng Zalo thành phố thông minh Bình Dương,...

### **Điều 19. Trang thiết bị công nghệ thông tin**

1. CBCCVC thực hiện nhiệm vụ tại TTHCC được bố trí khu vực, vị trí làm việc và trang thiết bị công nghệ thông tin đồng bộ phục vụ hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

2. TTHCC bố trí kiosk tra cứu thông tin phục vụ việc cung cấp thông tin TTHC và thông tin hỗ trợ khác, máy tính dùng chung có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, máy lấy số xếp hàng tự động kết nối với Hệ thống Một cửa điện tử, máy tính bảng phục vụ đánh giá CBCCVC thông qua Phần mềm Đánh giá cán bộ công chức, màn hình công khai, màn hình, bảng điện tử thông tin.

3. TTHCC bố trí, lắp đặt hệ thống camera giám sát quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của CBCCVC phục vụ nhiệm vụ quản lý, kiểm tra giám sát tại TTHCC và cơ quan có thẩm quyền để theo dõi, giám sát đối với CBCCVC của cơ quan, đơn vị mình.

## **Chương IV KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT**

### **Điều 20. Khen thưởng**

Tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị làm việc tại TTHCC có thành tích xuất sắc trong thực hiện Quy chế này thì được xem xét khen thưởng theo quy định.

### **Điều 21. Kỷ luật**

Tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị làm việc tại TTHCC làm trái Quy chế này thì căn cứ mức độ vi phạm và hậu quả để xem xét, xử lý theo quy định.

### **Điều 22. Thực hiện khen thưởng, kỷ luật**

Văn phòng UBND tỉnh và Thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền căn cứ Điều 20 và Điều 21 Quy chế này để xem xét khen thưởng hoặc kỷ luật hay tham mưu, đề xuất UBND tỉnh khen thưởng hoặc kỷ luật theo thẩm quyền.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 23. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Chỉ đạo Giám đốc TTHCC theo dõi, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện Quy chế này, báo cáo UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện.

2. Chỉ đạo Ban Quản lý Tòa nhà Trung tâm Hành chính tỉnh phối hợp TTHCC trong hoạt động bảo vệ an ninh trật tự, nội quy làm việc, phòng cháy chữa cháy, vệ sinh; phối hợp trong vận hành, sử dụng và xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị dùng chung thuộc phạm vi quản lý của Ban Quản lý Tòa nhà. Đồng thời, đảm bảo các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thực hiện nghiêm túc, đầy đủ Quy chế vận hành và quản lý Tòa nhà Trung tâm Hành chính tỉnh.

3. Phối hợp cơ quan có thẩm quyền quy định cụ thể các mẫu biểu, phiếu kiểm soát... trong giải quyết TTHC phù hợp quy định Trung ương, tình hình thực tế của tỉnh và Hệ thống Một cửa điện tử để triển khai thực hiện.

4. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định.

#### **Điều 24. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng, tham mưu ban hành các Quy chế về hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Tham mưu UBND tỉnh trong việc triển khai các chương trình ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC trong quá trình thực hiện Quy chế này.

#### **Điều 25. Trách nhiệm của Sở Tư pháp**

Phối hợp theo dõi, tham mưu tổ chức, thực hiện các hoạt động của Tổ tư vấn hỗ trợ tổ chức, cá nhân trực thuộc Trung tâm Trợ giúp pháp lý nhà nước chất lượng, đạt hiệu quả thiết thực.

#### **Điều 26. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ**

Phối hợp tham mưu xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện TTHC; hướng dẫn tổ chức, sắp xếp, lưu trữ, luân chuyển hồ sơ giải quyết TTHC theo công cụ cải tiến năng suất chất lượng 5S (Sàng lọc; Sắp xếp; Sạch sẽ; Sẵn sàng; Sẵn sàng) đảm bảo hồ sơ của người dân, tổ chức không bị thất lạc, dễ tìm kiếm, giải quyết nhanh chóng, hiệu quả.

#### **Điều 27. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Phối hợp tham mưu, hướng dẫn để đảm bảo kinh phí hoạt động theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đảm bảo nguồn lực cho các hoạt động và cải tạo, xây dựng, đồng bộ cơ sở vật chất tại TTHCC; các hoạt động triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, dịch vụ công phục vụ tổ chức, cá nhân; chế độ chính sách cho

CBCCVV thực hiện nhiệm vụ và khen thưởng cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc.

**Điều 28. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

Chủ trì, hướng dẫn, lồng ghép và phối hợp thực hiện kiểm tra, báo cáo cải cách hành chính về triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan có thẩm quyền.

**Điều 29. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền**

Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện việc phối hợp các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc thực hiện Quy chế này.

**Điều 30. Phối hợp giữa các đoàn thể chính trị - xã hội và các tổ chức, cá nhân có liên quan**

Các đoàn thể chính trị - xã hội và các tổ chức, cá nhân có liên quan không thực hiện hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC nhưng có tổ chức thực hiện nhiệm vụ tại TTHCC; Bưu điện tỉnh, Viễn thông Bình Dương và các tổ chức, đơn vị thực hiện dịch vụ khác đảm bảo thực hiện nhiệm vụ theo chuyên ngành và tuân thủ các quy định chung trong hoạt động tại TTHCC theo Quy chế này.

**Điều 31. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, nội dung không phù hợp hoặc quy định pháp luật liên quan có thay đổi cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quy chế này, Giám đốc TTHCC có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đề xuất Chánh Văn phòng UBND tỉnh trình UBND tỉnh để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Trần Thanh Liêm**