

Số: *1198*/QĐ-UBND

Đồng Hỷ, ngày *28* tháng 3 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận
và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng
Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện Đồng Hỷ**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐỒNG HỖ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương 2015;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; 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 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 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-CP 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 Trưởng phòng Nội vụ và Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện Đồng Hỷ.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 4318/QĐ-UBND ngày 26 tháng 6 năm 2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân

huyện ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại của Ủy ban nhân dân huyện Đông Hồ.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện, Trưởng phòng Nội vụ huyện, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành thuộc huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ tỉnh;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Chủ tịch và các PCT UBND huyện;
- CVP, các PCVP HĐND và UBND huyện;
- Lưu: VT, VP.

Thái VP/QĐ 2019 *ht*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



The image shows the official seal of the People's Committee of Dong Ho District, Hanoi. The seal is circular and contains the text 'ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐÔNG HỒ TỈNH HÀ NỘI' around the perimeter. In the center, there is a five-pointed star. A handwritten signature in black ink is written over the seal, extending to the right.

Nguyễn Văn Thủy

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận
và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng
Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện Đồng Hỷ**
(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~1188~~ **1188** QĐ-UBND ngày ~~28~~ **28** tháng 3 năm 2019
của Ủy ban nhân dân huyện Đồng Hỷ)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh.

Quy chế này quy định về việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện (sau đây gọi là Bộ phận Một cửa).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện.
2. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, gồm: Các phòng, ban, ngành, cơ quan chuyên môn thuộc huyện.
3. Các cơ quan, tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại huyện.
(Các cơ quan, đơn vị nêu tại Khoản 1,2,3 Điều này gọi tắt là cơ quan, đơn vị).
4. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị nêu tại Khoản 1,2,3 Điều này (gọi tắt là công chức, viên chức).
5. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ buru chính công ích; các doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
6. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lấy sự phục vụ và sự hài lòng của cá nhân, tổ chức để làm tiêu chuẩn đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của cán bộ, công chức và cơ quan có thẩm quyền.
2. Quản lý tập trung, thống nhất về quy trình, phương thức tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục được đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch, thuận tiện.

4. Phối hợp kịp thời trong việc luân chuyển, giải quyết hồ sơ liên thông, có ý kiến trao đổi khi nhận được yêu cầu phối hợp giải quyết thủ tục hành chính.

5. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

6. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

7. Cơ quan, cán bộ, công chức thực hiện trách nhiệm giải trình về hoạt động, việc thực thi công vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính; chịu sự kiểm soát trực tiếp về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện và giám sát, kiểm tra, thanh tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

1. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Các hành vi không được làm tại Khoản 1 Điều 5 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ) và quy định pháp luật liên quan.

b) Cố tình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định pháp luật.

c) Trả hồ sơ không đủ điều kiện hoặc trả kết quả giải quyết nhưng không thực hiện thông qua Bộ phận Một cửa đối với thủ tục hành chính đã được đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

d) Yêu cầu chủ hồ sơ, người nộp hồ sơ thực hiện chuyển hồ sơ, mang hồ sơ đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền liên quan để giải quyết hoặc thực hiện việc xác minh, lấy ý kiến thay cho cơ quan nhà nước mà theo quy định trách nhiệm thực hiện thuộc về cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

đ) Ép buộc, gây tác động đến tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính từ bỏ quyền thực hiện thủ tục hành chính.

e) Thu phí, lệ phí không đúng quy định.

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

a) Các hành vi không được làm tại Khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và quy định pháp luật liên quan.

b) Cố tình kê khai, cung cấp thông tin hồ sơ không trung thực, sử dụng giấy tờ giả mạo để lừa dối cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

c) Thực hiện trái pháp luật trong việc nhận ủy quyền, đại diện làm thay hồ sơ, nộp hồ sơ, nộp tiền, nhận kết quả cho người khác tại Bộ phận Một cửa.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các quy định tại Khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và các hành vi khác trái quy định của pháp luật.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có các quyền theo quy định tại Khoản 1 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm theo quy định tại Khoản 2 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Chương II

TỔ CHỨC, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 6. Tổ chức Bộ phận Một cửa

1. Ủy ban nhân dân huyện quyết định thành lập Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện, phê duyệt nhân sự được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của người đứng đầu, người làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa; việc bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại các Điều: 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

3. Căn cứ tình hình thực tế và tần suất, số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm, người đứng đầu Bộ phận Một cửa chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc huyện, các cơ quan, đơn vị được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử cán bộ, công chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kịp thời đề xuất tăng, giảm số lượng cán bộ, công chức tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

Điều 7. Lịch làm việc của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa nhận hồ sơ và giải quyết công việc trong giờ hành chính vào tất cả các ngày làm việc trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu.

2. Thời gian làm việc cụ thể:

a) Mùa hè:

- Buổi sáng từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút. Trong đó thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 07 giờ đến 10 giờ 30 phút.

- Buổi chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ. Trong đó thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ.

b) Mùa đông:

- Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút. Trong đó thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 07 giờ 30 phút đến 10 giờ 30 phút.

- Buổi chiều từ 13 giờ đến 17 giờ. Trong đó thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 13 giờ đến 16 giờ.

Ngoài thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nêu tại Khoản 2 này, công chức, viên chức thực hiện bàn giao hồ sơ cho bộ phận chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính; sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc, sổ sách; rà soát cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

3. Công chức, viên chức được cử đến làm việc và công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện đúng thời gian làm việc tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này; việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét công chức, viên chức hàng năm và thông báo cụ thể cho cơ quan chủ quản biết.

Chương III
PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 8. Bộ phận Một cửa huyện thực hiện tiếp nhận:

1. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện theo Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn và cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp huyện theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 9. Công khai, hướng dẫn thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa phải thường xuyên rà soát, phối hợp với Công ty cung cấp giải pháp một cửa điện tử công khai đầy đủ, kịp thời toàn bộ thông tin về thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức điện tử và bản giấy để tổ chức, cá nhân tra cứu, tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính.

2. Trách nhiệm hướng dẫn thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa:

a) Hướng dẫn cách tra cứu, tìm hiểu các thông tin về thực hiện thủ tục hành chính trên màn hình điện tử hoặc bản giấy tại Bộ phận Một cửa.

b) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

c) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

d) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

đ) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định của pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, trên Cổng dịch vụ công của tỉnh và tại Bộ phận Một cửa.

3. Việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua các hình thức sau:

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- b) Qua điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.
- d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức hợp pháp khác.

Nội dung hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính phải được lưu tại Bộ phận Một cửa để kiểm tra, đối chiếu.

4. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại Khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác. Nội dung hướng dẫn phải nêu rõ chi tiết văn bản, nội dung cần điều chỉnh hoặc sửa đổi, bổ sung.

Điều 10. Cách thức cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có quyền lựa chọn nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các hình thức sau đây:

- a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
- b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích đối với những thủ tục hành chính áp dụng cách thức nộp hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc thông qua người đại diện, ủy quyền theo quy định pháp luật.
- c) Trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công của tỉnh Thái Nguyên tại địa chỉ Website: <https://dvc.thainguyen.gov.vn/> đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến.

2. Cán bộ, công chức Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tuyên truyền, hỗ trợ việc nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua Cổng dịch vụ công của tỉnh đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến để tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ theo đúng quy định:

a) Trường hợp hồ sơ đã thực hiện đúng quy định thì phải tiếp nhận, nhập thông tin hồ sơ vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01, Thông tư 01/2018/TT-VPCP) gửi cho cá nhân, tổ chức; quét (Scanner) và lưu trữ hồ sơ điện tử (trừ trường hợp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến) để cập nhật vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Trường hợp hồ sơ còn thiếu, chưa đúng với quy định thì cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần cho cá nhân, tổ chức thực hiện bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (mẫu số 02, Thông tư 01/2018/TT-VPCP), kể cả đối với trường hợp gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, dịch vụ công trực tuyến.

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, phải nêu rõ lý do bằng văn bản theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (mẫu số 03, Thông tư 01/2018/TT-VPCP).

2. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ theo quy định ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để phục vụ cho cá nhân, tổ chức sử dụng mã số hồ sơ tra cứu tiến độ giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, qua tổng đài tin nhắn, qua mạng xã hội được cho phép.

3. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết trong ngày làm việc thì cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng phải cập nhật thông tin, tình hình giải quyết hồ sơ vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu cung cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải cung cấp cho người nộp hồ sơ.

4. Trường hợp cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết, trả kết quả ngay tại chỗ cho cá nhân, tổ chức thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ theo quy định tại Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

5. Khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Khoản 1 của Điều này, cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân thông qua Phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính (theo mẫu của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên ban hành), Phiếu đánh giá được lưu tại Bộ phận Một cửa làm cơ sở đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức trong thời gian thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa.

Điều 12. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

1. Ngay sau khi hoàn thành việc nhận hồ sơ, cán bộ, công chức tiếp nhận có trách nhiệm chuyển hồ sơ đến cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua kết nối giữa Công Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử và chuyển hồ sơ giấy ngay trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

2. Hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải đính kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01, Thông tư 01/2018/TT-VPCP), Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05, Thông tư 01/2018/TT-VPCP). Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải ghi đầy đủ thông tin ngày, giờ giao, nhận hồ sơ trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, sau đó luân chuyển trả lại cho Bộ phận Một cửa cùng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

4. Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết quy định tại Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm nhanh chóng, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 13. Trách nhiệm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận được hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyển đến, người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thực hiện ngay việc phân công cán bộ, công chức xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống một cửa điện tử và chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để giao trả cho cá nhân, tổ chức.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin thực hiện vào phần mềm Một cửa điện tử.

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến, kết quả kiểm tra, đánh giá vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 2 và 3 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Mẫu số 04, Thông tư 01/2018/TT-VPCP) cho tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 14. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính, trực tuyến thì thực hiện theo quy định hiện hành.

4. Trường hợp trả kết quả giải quyết trước thời hạn đã ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì phải chuyển thông tin đến Bộ phận Một cửa để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua điện thoại, tin nhắn, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 15. 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.

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 hoặc chậm trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 16. Nộp phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính

Phương thức thu phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 17. Hồ sơ lưu trữ trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lưu trữ tại Bộ phận Một cửa

- a) Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
- b) Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
- c) Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
- d) Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
- đ) Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
- e) Phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính
- f) Sổ theo dõi hồ sơ

g) Các văn bản, tài liệu khác có liên quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Lưu trữ tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính

- a) Hồ sơ của tổ chức, cá nhân (bản gốc hoặc file Scanner, sao chụp theo quy định);
- b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính
- c) Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu có).
- d) Văn bản, tài liệu thẩm tra, xác minh hồ sơ (nếu có)
- đ) Văn bản xin lỗi (nếu có)

e) Các văn bản, tài liệu khác có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

3. Việc lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

Chương IV
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đánh giá theo quy định tại các Điều: 27, 28, 29, 30, 31, 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ; các Điều 12, 13, 14, 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

Điều 19. Khen thưởng, kỷ luật

1. Bộ phận Một cửa cấp huyện có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 20. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm theo dõi, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện Quy chế này tại cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện chịu trách nhiệm:

a) Tham mưu, hướng dẫn thực hiện thống nhất các biểu mẫu liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện theo hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên; hướng dẫn nghiệp vụ, việc sử dụng phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Tổ chức tập huấn nghiệp vụ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Quy chế này và quy định pháp luật liên quan; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện công khai thủ tục hành chính bằng hình thức màn hình điện tử và bản giấy tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, đảm bảo kết nối liên thông cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính với cấp xã và Công dịch vụ công của tỉnh.

d) Phòng Văn hóa - Thông tin huyện có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện, cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn cán bộ, công chức và cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích; xây dựng quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính cấp huyện theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 2001:2015 để công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện và Cổng dịch vụ công của tỉnh.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, các cơ quan, đơn vị báo cáo về Ủy ban nhân dân huyện (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện) để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.

Handwritten mark

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Thủy