

Số: *14* /2015/QĐ-UBND

Hưng Yên, ngày *19* tháng 8 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Hưng Yên

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG YÊN

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 398/TTr-SNV ngày 12/8/2015,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Hưng Yên.

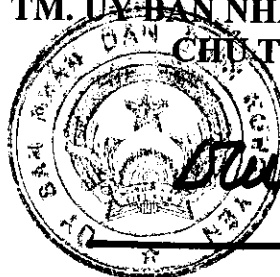
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 15/2007/QĐ-UBND ngày 11/10/2007 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Hưng Yên.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành. /.

Nơi nhận:

- Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- Bộ Nội vụ;
- Đoàn Đại biểu quốc hội tỉnh;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Hưng Yên;
- Trung tâm Tin học - Công báo tỉnh
- Lưu: VT, CVNC^{NH}.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**



Doãn Thế Cường

QUY ĐỊNH

**Về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Hưng Yên**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 14/QĐ-UBND
ngày 19/8/2015 của UBND tỉnh Hưng Yên)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC), tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc công khai, hướng dẫn TTHC, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 2. Cơ quan áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.
2. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố.
3. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.
4. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức và quản lý theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

Điều 3. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của một trong các cơ quan quy định tại Điều 2 Quy định này.

2. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết TTHC thuộc các lĩnh vực: Đầu tư, đất đai, đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép xây dựng, tư pháp, các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước. Căn cứ quy định của pháp luật, tình hình thực tế của địa phương, Chủ tịch UBND tỉnh sẽ quyết định lựa chọn thêm những lĩnh vực công việc để áp dụng thực hiện cho phù hợp.

Điều 4. Các nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC tại Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.
2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.
3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.
4. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Chương II

VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ VÀ BỘ PHẬN CHUYÊN MÔN CÓ LIÊN QUAN

Điều 5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là đầu mối tập trung hướng dẫn TTHC, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.
2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị điện tử và áp dụng phần mềm điện tử trong các giao dịch hành chính giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ để chuyển đến các cơ quan chuyên môn giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước.
3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thành lập ở tất cả các cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước các cấp tỉnh Hưng Yên áp dụng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.
4. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
 - a) Đối với cơ chế một cửa
 - Đối với cấp tỉnh: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh đặt tại Văn phòng cơ quan và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng cơ quan.
 - Đối với cấp huyện: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân; chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- Đối với cấp xã: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản.

b) Đối với cơ chế một cửa liên thông hiện đại

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông hiện đại được đặt tại cơ quan, đơn vị chủ trì làm đầu mối tiếp nhận và trả kết quả, vị trí được quy định tại Điểm a Khoản 4 Điều này.

Điều 6. Chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Chức năng

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chức năng hướng dẫn; tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ cho bộ phận chuyên môn có liên quan, thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan theo ngành dọc; trả kết quả giải quyết công việc cho các tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

2. Nhiệm vụ

a) Thực hiện quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao, trả kết quả, thu phí, lệ phí:

- Công khai, minh bạch các TTHC tại nơi làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; các nội dung cần thông báo của cơ quan hành chính nhà nước đối với tổ chức, cá nhân;

- Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tính hợp pháp của hồ sơ yêu cầu giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật;

- Chuyển giao hồ sơ giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân đến bộ phận chuyên môn có liên quan để giải quyết theo thẩm quyền;

- Nhận lại kết quả giải quyết công việc từ các bộ phận chuyên môn và thực hiện việc trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

- Cập nhật thường xuyên, theo dõi hoạt động trên hệ thống sổ sách, mẫu biểu; kết hợp với việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, tổng hợp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin trên hệ thống phần mềm ứng dụng theo quy định.

b) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết công việc; nghiên cứu, đề xuất với thủ trưởng cơ quan, đơn vị để kiến nghị với cơ quan cấp trên các sáng kiến, giải pháp cải cách TTHC.

c) Báo cáo thống kê định kỳ theo tháng, quý, năm và đột xuất với thủ trưởng cơ quan, đơn vị hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền về tình hình triển khai, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định.

d) Quản lý, sử dụng các loại sổ sách, biểu mẫu thống kê đối với những đơn vị chưa áp dụng phần mềm điện tử theo hướng hiện đại; quản lý, sử dụng, theo dõi trên hệ thống phần mềm điện tử các loại mẫu biểu đối với những đơn vị đã được đầu tư cơ sở vật chất theo hướng hiện đại.

Điều 7. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Yêu cầu

a) Đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo đủ về số lượng và có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc;

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;

c) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ Quy định hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;

c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần;

d) Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về TTHC không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;

e) Mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Thực hiện đúng các quy định khác của pháp luật.

3. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc biên chế Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện;

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc 7 chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

Điều 8. Nhiệm vụ của công chức các Bộ phận chuyên môn có liên quan

1. Tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

2. Xử lý, giải quyết hồ sơ theo quy định

a) Bộ phận chuyên môn thẩm định và xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký duyệt hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đúng thời gian quy định. Trường hợp hồ sơ giải quyết công việc có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của nhiều bộ phận chuyên môn thì bộ phận chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với bộ phận chuyên môn khác có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

b) Đối với các hồ sơ cần có sự kiểm tra thực tế trước khi giải quyết thì công chức của bộ phận chuyên môn phải có kế hoạch kiểm tra và báo cáo trực tiếp với lãnh đạo đơn vị. Quá trình kiểm tra thực tế phải được lập biên bản, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ.

c) Trường hợp bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian quy định thì phải có trách nhiệm thông báo lý do cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bằng văn bản để có cơ sở giải thích cho tổ chức, cá nhân.

d) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đã được Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thu nhận, chuyển cho phòng chuyên môn có liên quan nhưng do hồ sơ không đảm bảo yêu cầu thì trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ, phòng chuyên môn đó có trách nhiệm chuyển lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân, đồng thời có văn bản thông báo lý do không thể giải quyết (do trường phòng chuyên môn ký).

3. Bàn giao kết quả về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

4. Tổng hợp, cập nhật, ghi chép đầy đủ các thông tin vào sổ nhật ký, biểu mẫu; lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin theo quy định cả trên sổ sách cũng như trên phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin áp dụng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông (nếu có).

Điều 9. Tiêu chuẩn phòng làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Cửa cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: 40m²;

b) Cửa Ủy ban nhân dân cấp huyện: 80m²;

c) Cửa Ủy ban nhân dân cấp xã: 40m²;

d) Trường hợp tình trạng trụ sở của cơ quan, đơn vị hiện tại chưa đáp ứng yêu cầu về diện tích thì vẫn phải bố trí phòng làm việc phù hợp cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Khi cơ quan, đơn vị nâng cấp, cải tạo cơ sở, vật chất của cơ

quan, đơn vị mình thì diện tích phòng của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải được đầu tư trước để đảm bảo đúng quy định.

Trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

2. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Trang thiết bị chung

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, mức tối thiểu phải có máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại

- Được đặt tại vị trí trang trọng của cơ quan hành chính nhà nước, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện các giao dịch hành chính;

- Được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin TTHC; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, kể cả máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin TTHC, tra cứu kết quả giải quyết TTHC;

- Khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch;

- Có phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng theo quy định; có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; áp dụng phần mềm điện tử theo quy định.

Điều 10. Quyền lợi và chế độ phụ cấp, trang bị đồng phục đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Quyền lợi: Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức.

2. Chế độ hỗ trợ: Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được hưởng mức phụ cấp trách nhiệm theo quy định của UBND tỉnh.

3. Trang bị đồng phục: Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được cấp đồng phục theo quy định.

Chương III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 11. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến;

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

Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn trực tiếp để cá nhân, tổ chức đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; đối với TTHC mức độ 3 và mức độ 4 thì hướng dẫn cá nhân, tổ chức thông qua điện thoại, địa chỉ email hoặc thông qua phần mềm hồ sơ trực tuyến để cá nhân, tổ chức liên hệ với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này; đối với TTHC mức độ 3 và mức độ 4 thì hướng dẫn cá nhân, tổ chức thông qua điện thoại, địa chỉ email hoặc thông qua phần mềm hồ sơ trực tuyến.

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và phần mềm điện tử (nếu có); lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

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

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ.

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ trực tiếp cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính;

Nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, việc giao trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, đơn vị;

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

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ).

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ.

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức.

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả.

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 12. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết TTHC

1. Các loại hình liên thông

a) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: Giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh;

b) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

2. Quy trình liên thông

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết TTHC (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, c Khoản 1 Điều 11 Quy định này.

c) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định;

Trường hợp việc giải quyết TTHC cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp thì cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định.

d) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

đ) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm.

e) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định.

g) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức của cơ quan ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

h) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 11 Quy định này.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 13. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước các cấp, Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã

1. Thành lập, kiện toàn, bố trí địa điểm, trang bị cơ sở vật chất đầy đủ và tổ chức hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo đúng Quy định này; từng bước triển khai thực hiện việc giải quyết TTHC, giao dịch giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, cá nhân theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại. Riêng đối với Chủ tịch UBND cấp huyện chủ động bố trí, đảm bảo cơ sở vật chất cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại theo Đề án đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

2. Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện nội quy, quy định; quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả; quy định phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các bộ phận chuyên môn có liên quan trong quá trình giải quyết TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị.

3. Bố trí công chức có đủ năng lực, phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; đảm bảo quyền và tạo điều kiện để công chức được tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng do cơ quan có thẩm quyền tổ chức.

4. Chỉ đạo thực hiện niêm yết công khai (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử...) các quy định về thành

phản hồ sơ, quy trình thực hiện, thời hạn giải quyết, mức thu phí, lệ phí đối với từng hồ sơ công việc; mở sổ góp ý, hòm thư góp ý; niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng (số điện thoại của lãnh đạo cơ quan và cơ quan tiếp nhận kiến nghị về giải quyết TTHC) để tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

5. Tổ chức quán triệt nội dung Quy định này đến cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là các đối tượng trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết công việc theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền thích hợp về Quy định này thông qua các phương tiện truyền thông để nhân dân được biết, thực hiện và kiểm tra giám sát việc thực hiện.

6. Thường xuyên tổ chức kiểm tra, theo dõi tình hình tiếp nhận, trả kết quả của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, việc xử lý, giải quyết công việc của bộ phận chuyên môn; định kỳ đánh giá tình hình giải quyết công việc để rút kinh nghiệm, đồng thời đề xuất, kiến nghị giải quyết các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

7. Hướng dẫn nghiệp vụ và kiểm tra việc thi hành các quy định pháp luật về TTHC theo thẩm quyền quản lý ngành tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn tỉnh.

8. Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành có liên quan xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành các quy định, quy trình liên thông, Quy định phối hợp giữa các sở, ngành, cơ quan hành chính các cấp trong việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông.

Điều 14. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp và của cán bộ, công chức. Mặt khác đây là một trong những tiêu chí công nhận chính quyền trong sạch vững mạnh và xét các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng hàng năm của cơ quan, đơn vị.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và cán bộ, công chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì coi là không hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm; tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được sử dụng trong phạm vi dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được cấp có thẩm

quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và từ các nguồn kinh phí khác theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã; Thủ trưởng các cơ quan của Trung ương được tổ chức và quản lý theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh Hưng Yên và các cơ quan có liên quan có trách nhiệm chỉ đạo và phối hợp tổ chức thực hiện Quy định này.

2. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp; kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

b) Phối hợp với Sở Tài chính tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định về mức hỗ trợ, trang bị đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

3. Sở Tư pháp thực hiện tốt nhiệm vụ kiểm soát TTHC, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

4. Sở Tài chính chịu trách nhiệm hướng dẫn chế độ thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

5. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện giải quyết công việc theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; duy trì hoạt động thường xuyên Trang thông tin điện tử về TTHC.

6. Báo Hưng Yên, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện nội dung của Quy định này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**



Doãn Thế Cường

Phụ lục
MỘT SỐ BIỂU MẪU
(Ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND
ngày 19/8/2015 của UBND tỉnh Hưng Yên)

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /HDHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại.....

Email:.....

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

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

.....

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)

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TNHS

....., ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại:Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:.....ngày

4. Thời gian nhận hồ sơ:giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại:.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:..... Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Ghi chú:

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

Mẫu số 04
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../KSGQHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số:

(Chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:.....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:.....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Bộ phận TN&TKQ	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:.....	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
.....			
.....			
.....			
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận: Bộ phận TN&TKQ	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;

- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.