

Số: **30** /2016/QĐ-UBND

Bắc Kạn, ngày **28** tháng 9 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC KẠN

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

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

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1249/TTr-SNV ngày 28 tháng 7 năm 2016,

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 các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này ./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (t/h);
- Bộ Nội vụ;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- TT: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH đơn vị tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- CVP, PCVPNC;
- Công TĐĐT tỉnh;
- Trung tâm CB-TH;
- Lưu VT, PC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lý Thái Hải

QUY ĐỊNH

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số **30** /2016/QĐ-UBND ngày **28** /9/2016
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy định này quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.

Điều 2. Thẩm quyền giải quyết và các thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa giải quyết các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan quy định tại Điều 3 Quy định này.

2. Cơ chế một cửa liên thông giải quyết các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan cùng cấp hoặc giữa các cơ quan các cấp thuộc các lĩnh vực:

- a) Lĩnh vực đăng ký kinh doanh, đầu tư;
- b) Lĩnh vực tài nguyên và môi trường;
- c) Lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng;
- d) Lĩnh vực tư pháp;

đ) Lĩnh vực khác được Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh công bố thực hiện giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông, bao gồm:

- Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: Giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh;

- Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa UBND cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa UBND cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh;

giữa UBND cấp huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh.

Điều 3. Cơ quan thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh (sau đây gọi chung là cơ quan chuyên môn cấp tỉnh).

2. UBND các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là cấp huyện).

3. UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã).

4. Đơn vị sự nghiệp công lập có thủ tục hành chính, trực thuộc các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện.

Đối với Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh không phải thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, nhưng phải bố trí công chức giải quyết thủ tục hành chính tại phòng chuyên môn phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, bảo đảm thuận tiện, công khai, minh bạch, không gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức.

Đối với các xã vùng sâu, vùng xa; vùng đặc biệt khó khăn, dân cư thưa thớt thì căn cứ vào điều kiện cụ thể về cơ sở vật chất, mức độ giao dịch với cá nhân, tổ chức, quy định hình thức tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND cấp xã phù hợp, phân công công chức trực hàng ngày để tiếp nhận giải quyết các yêu cầu của cá nhân, tổ chức theo quy định.

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

Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy định tại Điều 3 Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông ở cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

Chương II

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 5. Vị trí, thẩm quyền thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bao gồm cả Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại)

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thành lập và đặt tại trụ sở của các cơ quan, đơn vị thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Điều 3 Quy định này.

Biển hiệu giao dịch, gồm: Tên cơ quan, đơn vị + Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được đặt tại cơ quan, đơn vị phải thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch.

2. Thẩm quyền thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp tỉnh do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định thành lập, đặt tại Văn Phòng UBND tỉnh, chịu sự quản lý của Văn phòng UBND tỉnh, phân công 01 Phó Chánh Văn phòng phụ trách.

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, Ban, ngành cấp tỉnh do Thủ trưởng cơ quan quyết định thành lập, đặt tại Văn phòng cơ quan và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng cơ quan Sở, Ban, ngành. Đối với Văn phòng UBND tỉnh đặt tại Phòng Hành chính - Tổ chức và chịu sự quản lý toàn diện của Phòng Hành chính - Tổ chức.

c) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện do Chủ tịch UBND huyện quyết định thành lập, đặt tại Văn phòng HĐND - UBND, chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng HĐND - UBND cấp huyện.

d) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã do Chủ tịch UBND xã quyết định thành lập, đặt tại trụ sở UBND cấp xã, chịu sự quản lý, chỉ đạo của Chủ tịch UBND cấp xã.

đ) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị sự nghiệp công lập: Căn cứ vào số lượng thủ tục hành chính và số lượng giao dịch trực tiếp với cá nhân, tổ chức, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện quyết định thành lập.

Điều 6. Diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 9 Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg. Tuy nhiên, căn cứ vào tính chất công việc của mỗi cấp, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị cần có các trang thiết bị chung tối thiểu như: máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt mát hoặc điều hòa nhiệt độ và các trang thiết bị cần thiết khác.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phải có các trang thiết bị điện tử tối thiểu: Phần cứng hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm và các trang thiết bị chuyên dụng đủ điều kiện để thực hiện đúng quy trình công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trên môi trường mạng.

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

1. Yêu cầu, trách nhiệm và quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Thực hiện theo quy định tại Điều 10 Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị được xác định trong tổng biên chế và số lượng người làm việc được giao cho cơ quan, đơn vị. Đối với UBND cấp xã, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã là công chức thuộc 7 chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức.

b) Tùy theo khối lượng công việc giao dịch với tổ chức và người dân, việc bố trí công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị như sau:

- Đối với các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh: Bố trí từ 01 đến 02 công chức (có thể trực luân phiên) làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đối với cấp huyện: Bố trí từ 01 đến 03 công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, nếu thực hiện một cửa hiện đại, bố trí từ 02 đến 05 công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đối với cấp xã: Tùy mức độ giao dịch với tổ chức, người dân có thể bố trí từ 01 đến 02 công chức (trực luân phiên) làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đối với đơn vị sự nghiệp công lập: Tùy mức độ giao dịch với tổ chức, người dân có thể bố trí từ 01 đến 02 viên chức (trực luân phiên) làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Quản lý công chức, viên 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 các Sở, Ban, ngành cấp tỉnh chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Sở, Ban, ngành. Đối với Văn phòng UBND tỉnh, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Trưởng phòng Hành chính - Tổ chức.

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

c) Chủ tịch UBND cấp xã phân công, quản lý, điều hành công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cấp mình.

d) Viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị sự nghiệp công lập chịu sự quản lý toàn diện của bộ phận được giao phụ trách.

đ) Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã trực

tiếp chỉ đạo và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; ban hành quy chế hoạt động để quản lý, điều hành thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 8. Nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tiếp cá nhân, tổ chức tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi giải quyết công việc theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

2. Hướng dẫn và nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính công khai, đầy đủ, rõ ràng, chính xác. Đối với hồ sơ đã đầy đủ và đúng quy định, vào sổ các hồ sơ đã nhận. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến các bộ phận (cơ quan) có thẩm quyền giải quyết đối với những yêu cầu không thuộc thẩm quyền giải quyết.

3. Chuyển hồ sơ của cá nhân, tổ chức đến các phòng (bộ phận, cơ quan) chuyên môn xử lý hoặc trực tiếp xử lý theo quy định.

4. Nhận kết quả từ các phòng (bộ phận, cơ quan) chuyên môn trả cho cá nhân, tổ chức; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

5. Lưu trữ hồ sơ, tài liệu và thực hiện báo cáo kết quả theo định kỳ.

Điều 9. Công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Việc công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo quy định và hướng dẫn tại Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp về hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Đối với các thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên, niêm yết quy trình, cách thức truy cập, nộp và nhận kết quả giải quyết cụ thể, rõ ràng.

Chương III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 10. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

1. Nộp và 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, viên chức 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 để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể bằng phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 01 kèm theo Quy định này).

c) Nếu hồ sơ đã đầy đủ, hợp lệ theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ (mẫu số 02 kèm theo Quy định này) hoặc phần mềm điện tử (nếu có); lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hồ sơ (mẫu số 03 kèm theo Quy định này).

d) Đối với hồ sơ theo quy định phải giải quyết và trả kết quả ngay, nếu công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ đồng thời được phân công giải quyết hồ sơ thì không phải lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, công chức tiến hành 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 để xử lý

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, giao giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điểm c, Khoản 1, Điều này công chức, viên chức lập phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 04 kèm theo Quy định này).

b) 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 sau khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức, viên chức phòng chuyên môn giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm định, 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 định, 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 cùng với hồ sơ lưu tại cơ quan giải quyết.

Đối với hồ sơ qua thẩm định, 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 định, thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức, viên chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung và thời hạn bổ sung (Mẫu số 05 kèm theo Quy định này). Việc thông báo bổ sung hồ sơ phải thực hiện trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong tổng thời gian giải quyết

hồ sơ.

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định, thẩm tra không đủ điều kiện giải quyết theo quy định pháp luật, công chức, viên 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 (Mẫu số 06 kèm theo Quy định này). 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.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật thông tin vào sổ theo dõi trả kết quả hoặc phần mềm một cửa điện tử (nếu có) và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, qua dịch vụ bưu chính hoặc trả kết quả trực tuyến qua mạng Internet theo quy định (nếu thủ tục đã áp dụng trực tuyến) và thu phí (nếu có) theo quy định.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, đơn vị.

c) Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ vì không đủ điều kiện theo quy định pháp luật.

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả lần sau cho cá nhân, tổ chức trước thời điểm trả kết quả đã ghi trong giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Thông báo 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 11. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông

1. Việc nộp, tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ để xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ, thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ, thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả được thực hiện như tại các Khoản 1, 2, 4, Điều 10 Quy định này.

2. Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, 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 thủ tục hành chính 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.

3. Nếu kết quả phối hợp là kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan phối hợp có trách nhiệm xem xét, giải quyết, gửi kết quả cho cơ quan chủ trì trong thời hạn quy định và phải chịu trách nhiệm về nội dung thuộc trách nhiệm của mình.

4. Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của 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.

5. Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp 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 phối hợp đã giải quyết lần đầu được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ quy định cho cơ quan mình. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì 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, viên chức tiếp nhận hồ sơ) và đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan phối hợp.

6. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ, gửi cơ quan chủ trì để thông báo và trả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn cơ quan phối hợp gửi thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định.

7. Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan phối hợp phải có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức. Nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau, gửi cơ quan chủ trì trước thời hạn trả kết quả ít nhất 01 ngày. Công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để gửi thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm chung của các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai, thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Đẩy mạnh việc giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thường xuyên kiểm tra tình hình hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, chủ động thường xuyên kiểm soát, rà soát, đơn giản hóa các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý.

2. Ban hành quy chế phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan, đơn vị liên quan và ban hành quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý.

3. Đầu tư cơ sở vật chất cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định và bố trí công chức, viên chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

5. Triển khai công tác thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin, truyền thông như: báo, đài phát thanh, truyền hình, cổng/trang thông tin điện tử về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị, địa phương để cá nhân, tổ chức biết và thực hiện.

6. Tổ chức các lớp tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc đối với đội ngũ công chức, viên chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc lĩnh vực mình quản lý.

7. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo kết quả thực hiện định kỳ hàng quý, năm, đột xuất về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để tổng hợp theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm riêng của các Sở, ban, ngành

1. Sở Nội vụ

a) Hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước. Tổ chức tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện việc thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông để kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, đồng thời đề xuất xử lý các trường hợp vi phạm tại Quy định này.

c) Tổng hợp kết quả thực hiện định kỳ 6 tháng và hàng năm, báo cáo về UBND tỉnh.

2. Sở Tài chính

Tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí đảm bảo thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị.

3. Sở Tư pháp

Đôn đốc, theo dõi, hướng dẫn việc công bố, công khai thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị theo quy định tại Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan triển khai ứng dụng Công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; đảm bảo cơ sở hạ tầng kỹ thuật trực kết nối liên thông điện tử giữa các Sở, Ban, ngành; UBND các cấp trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

b) Triển khai thực hiện có hiệu quả phần mềm dùng chung cho các cơ quan, đơn vị thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đảm bảo thống nhất, hiệu quả; hàng năm báo cáo kết quả thực hiện về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

Điều 14. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước.

2. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm bố trí kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong dự toán ngân sách theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

Điều 15. Giải quyết vướng mắc

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết./.


TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Lý Thái Hải

PHỤ LỤC
CÁC BIỂU MẪU

(Ban hành kèm theo Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn tại Quyết định số **30** /2016/QĐ-UBND ngày **28** tháng 9 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)



Mẫu 01	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu 02	Số theo dõi tiếp nhận và trả kết quả
Mẫu 03	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu 04	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu 05	Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ
Mẫu 06	Thông báo từ chối 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:...../HDHSngày... tháng... năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ của:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Địa chỉ:

Số điện thoại:..... Email:

Qua kiểm tra, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đề nghị ông/bà bổ sung các nội dung, tài liệu sau đây để hoàn thiện hồ sơ:

1

2

3

4

.....

.....

.....

Nếu gặp vướng mắc trong việc thực hiện, ông/bà liên hệ với.....
(tên công chức tiếp nhận và trả kết quả), 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 THEO DÕI HỒ SƠ

Số TT	Mã số tiếp nhận HS	Tên cá nhân, tổ chức	Nội dung yêu cầu	Ngày nhận HS	Ngày hẹn trả KQ	Người nhận	Ngày chuyển	Bộ phận chuyên môn xử lý	Ngày nhận bổ sung HS (1)	Ngày trả HS hoặc KQ	Kết quả giải quyết (2)	Ký nhận	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Ghi chú:

- (1) Ghi rõ ngày tháng nhận bổ sung hồ sơ để tính nối thời gian giải quyết.
(2) Ghi rõ sớm hạn, đúng hạn hoặc trễ hạn bao nhiêu ngày.

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 nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

1. Thành phần hồ sơ yêu cầu và số lượng mỗi loại giấy tờ gồm (1):

1.....

2.....

3.....

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 (2):.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền 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. Nếu chưa được trang bị phần mềm một cửa điện tử (chưa có mã vạch) thì đóng dấu treo ở góc trái bên trên.

- (1) Ghi rõ số lượng mỗi loại;

- (2) Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại địa chỉ yêu cầu dịch vụ chuyên phát nhanh.

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:...../KSGQHS

....., ngày... tháng... năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kèm theo hồ sơ của:.....; Mã số:.....

Ngày nhận:.....

Ngày, giờ hẹn trả kết quả:..... giờ....., ngày..... tháng..... năm.....

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:..... 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)		

Ghi chú:

- Phiếu này áp dụng cho cả việc giao nhận hồ sơ giữa các cơ quan tham gia quy trình một cửa liên thông. Sau khi bên nhận ký nhận, cơ quan chủ trì giữ phiếu để theo dõi, đôn đốc và ký giao, ký nhận khi nhận lại kết quả phối hợp.

- 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.

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:...../TB-

....., ngày.... tháng.... năm.....

THÔNG BÁO ĐỀ NGHỊ BỔ SUNG HỒ SƠ

Kính gửi:.....

Ngày..... tháng..... năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của (tên cơ quan) tiếp nhận của quý ông, bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (tên thủ tục hành chính).

Do sơ suất trong khâu tiếp nhận nên hồ sơ trên vẫn chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định. (Cơ quan) chân thành xin lỗi quý ông, bà (tổ chức).

Để hoàn chỉnh hồ sơ, tạo điều kiện cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định và đảm bảo thời hạn, đề nghị quý ông, bà (tổ chức) vui lòng bổ sung các giấy tờ (hoặc điều chỉnh một số nội dung) trong hồ sơ như sau:

1.....

2.....

Căn cứ đề nghị bổ sung:.....(ghi rõ các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung, tài liệu đề nghị bổ sung).

Rất mong ông, bà (hoặc tổ chức) quan tâm phối hợp, hoàn thành việc bổ sung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trước ngày.....

Trân trọng./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- Mẫu thông báo này áp dụng cho trường hợp đề nghị bổ sung hồ sơ do sai sót của công chức tiếp nhận hồ sơ.

- Trường hợp bổ sung do nội dung của các tài liệu, giấy tờ, biểu mẫu chưa chính xác, chưa đúng yêu cầu thì trong thông báo không thể hiện nội dung xin lỗi.

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:...../TB-

....., ngày... tháng... năm.....

THÔNG BÁO TỪ CHỐI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kính gửi:.....

Ngày..... tháng..... năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của (tên cơ quan) tiếp nhận của quý ông, bà (tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (tên thủ tục hành chính); mã số:.....

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

Sau khi thẩm định/thẩm tra/xác minh và đối chiếu với các quy định (nêu rõ các điều, khoản quy định của các văn bản pháp lý được viện dẫn), (cơ quan) không giải quyết hồ sơ của ông/bà vì không đủ điều kiện/không đúng theo quy định hiện hành. Lý do không giải quyết hồ sơ: (*).

Cơ quan trả lại toàn bộ hồ sơ mà ông/bà đã nộp, kèm theo Thông báo này.

Trân trọng ./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú: (*) Nêu cụ thể, đầy đủ các căn cứ pháp lý của việc không giải quyết hồ sơ.