

Số: 96 /2017/QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày 16 tháng 01 năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố Hải Phòng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015;*

*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;*

*Xét đề nghị của Sở Nội vụ tại Tờ trình số 54/TTr-SNV ngày 11/10/2016 và Báo cáo thẩm định số 59/BCTĐ-STP ngày 03/10/2016 của Sở Tư pháp.*

**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 hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày 25/01/2017.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- VPCP, Bộ Nội vụ;
- Cục KTVBQPPL, Bộ Tư pháp;
- TTTU; TT HĐND TP;
- Đoàn ĐBQH TP Hải Phòng;
- CT, các PCT UBND TP;
- Như Điều 3;
- CPVP UBND TP;
- Các Phòng: VXNC, TH, KTGSTĐKT;
- Sở Tư pháp; Đài PT&THHP;
- Báo HP; Công TTĐTTP; Công báo TP;
- Lưu: VT, CV: NC, 80.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**TỔNG CHỨC**



**Nguyễn Văn Tùng**



## **QUY ĐỊNH**

**Về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông  
tại các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập  
trên địa bàn thành phố Hải Phòng**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 06 /2017/QĐ-UBND ngày 16 / 01/2017 của  
Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)*

### **CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, tổ chức hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, kinh phí thực hiện và khen thưởng, kỷ luật trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Cơ chế một cửa được áp dụng trong thực hiện toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị sau:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thanh tra thành phố, các Sở, Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng, Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại, Du lịch thành phố Hải Phòng; các đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân thành phố (sau đây gọi chung là các Sở);

b) Các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở (sau đây gọi là Đơn vị cấp 2 trực thuộc Sở);

c) Ủy ban nhân dân quận, huyện (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện);

d) Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã);

đ) Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố Hải Phòng (sau đây gọi chung là cơ quan ngành dọc), gồm: Bảo hiểm xã hội thành phố Hải Phòng, Công an thành phố Hải Phòng, Cục Thuế thành phố Hải Phòng, Cục Hải quan Hải Phòng, Kho bạc Nhà nước Hải Phòng, Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh thành phố Hải Phòng, Cảnh sát Phòng cháy và chữa cháy thành phố Hải Phòng, Cục Thi hành án dân sự thành phố Hải Phòng... và các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại cấp huyện.

2. Cơ chế một cửa liên thông được áp dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đầu tư; đất đai; đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; tư pháp và các lĩnh vực khác thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều 2 Quy định này.

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

1. Niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác sử dụng các thông tin: nội dung thủ tục hành chính; mức thu phí, lệ phí (nếu có); quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; họ tên, chức danh công chức, viên chức; thời gian làm việc và thời gian tiếp nhận và trả kết quả; số điện thoại đường dây nóng; kết quả giải quyết công việc; địa chỉ thư điện tử công vụ của cơ quan, đơn vị. Ngoài cách thức công khai bắt buộc bằng hình thức niêm yết tại trụ sở, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Cổng thông tin điện tử, các cơ quan, đơn vị có thể sử dụng các hình thức công khai phù hợp khác;

2. Không tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

3. Đảm bảo giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức nhanh chóng, thuận tiện, đúng quy định của pháp luật; 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;

4. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức;

5. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

## **CHƯƠNG II**

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

#### **Điều 4. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa**

##### **1. Tiếp nhận hồ sơ**

a) Hồ sơ được nộp trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính hoặc nộp trực tuyến (ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến) hoặc cách thức thực hiện khác theo quy định. Cá nhân, tổ chức khi gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính ghi rõ địa chỉ gửi, địa chỉ nhận kết quả và tự chi trả cước phí theo quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính.

b) Khi giao dịch tiếp nhận hồ sơ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra hồ sơ và xử lý như sau:

Trường hợp hồ sơ hợp lệ, đầy đủ thành phần, số lượng theo quy định: Phải tiếp nhận hồ sơ; nhập thông tin vào Sổ theo dõi, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

(theo mẫu số 02 tại Phụ lục) hoặc Phần mềm điện tử; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo mẫu số 03 tại Phụ lục) và giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả có đầy đủ thông tin cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên);

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, chưa đầy đủ thành phần, số lượng theo quy định: Hướng dẫn cụ thể, đầy đủ, một lần; lập Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (theo mẫu số 01 tại Phụ lục), giao ngay cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ gửi qua dịch vụ bưu chính), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên). Trong thời hạn 24 giờ kể từ thời điểm nhận hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ đối với hồ sơ được nộp qua đường bưu chính hoặc nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên;

Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết: Hướng dẫn đề cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp cá nhân, tổ chức yêu cầu có văn bản trả lời hoặc hồ sơ được gửi qua dịch vụ bưu chính, gửi trực tuyến, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải báo cáo cấp có thẩm quyền, trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không được tiếp nhận trong thời gian 24 giờ.

c) Trường hợp công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ: Công chức, viên chức nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm điện tử và xử lý như sau:

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, công chức, viên chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức trong thời gian 24 giờ;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết theo quy trình ISO hoặc theo quy định, công chức, viên chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; xử lý, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức theo đúng hạn.

## 2. Chuyển hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này, công chức, viên chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu số 04 tại Phụ lục); bàn giao hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho công chức, viên chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn 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. Việc bàn giao hồ sơ được tiến hành ngay trong ngày tiếp nhận hồ sơ. Hồ sơ tiếp nhận sau 16 giờ 30 phút trong ngày làm việc

theo quy định thì người tiếp nhận có trách nhiệm chuyển hồ sơ vào trước 8 giờ 30 phút của ngày làm việc kế tiếp.

### 3. Giải quyết hồ sơ.

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

a) 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 hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Báo cáo cấp có thẩm quyền bàn giao lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung (theo mẫu số 05 tại Phụ lục). Thời gian cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết (theo mẫu số 06 tại Phụ lục). Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d) Đối với các hồ sơ quá hạn giải quyết: Thực hiện xin lỗi theo quy định tại Quyết định số 2492/2014/QĐ-UBND ngày 13/11/2014 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Văn bản xin lỗi phải nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau không được quá 1/3 thời gian quy định giải quyết công việc đó.

### 4. Trả kết quả giải quyết

Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm điện tử và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; 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 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định. Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, phải bổ sung hồ sơ: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để đề nghị 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, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ) (theo mẫu số 08 tại Phụ lục). Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, viên chức bộ phận, phòng chuyên môn đã thụ lý trước đó khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo;

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 văn bản thông báo không đủ điều kiện giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

đ) 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 theo quy định.

5. Trong khi giao dịch trả kết quả, công chức, viên chức đề nghị cá nhân, tổ chức cho ý kiến đánh giá về mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị.

6. Công chức, viên chức của bộ phận, phòng chuyên môn không trực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

7. Trách nhiệm ký các thông báo, văn bản nêu tại khoản 3, 4 Điều này:

a) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quy định tại các điểm a, b, d, đ khoản 1 Điều 2 Quy định này ký các văn bản nêu tại khoản 3 Điều này.

b) Tại Ủy ban nhân dân cấp huyện: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc Thủ trưởng cơ quan chuyên môn cấp huyện ký các văn bản nêu tại khoản 3 Điều này.

c) Chánh Văn phòng (hoặc Trưởng phòng Phòng có chức năng hành chính) hoặc Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị ký văn bản nêu tại điểm b khoản 4 Điều này.

## **Điều 5. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông**

### **1. Tiếp nhận, chuyển hồ sơ**

Hồ sơ được nộp trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính hoặc nộp trực tuyến đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì đối với những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra hồ sơ và xử lý theo quy định tại điểm b Khoản 1 Điều 4 và chuyển hồ sơ theo quy định tại Khoản 2, Điều 4 Quy định này.

### **2. Giải quyết hồ sơ**

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 03 ngày kể từ ngày nhận được văn bản xin ý kiến (trong trường hợp cần thẩm tra, xác minh, thời gian có thể kéo dài thêm, nhưng không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản xin ý kiến tham gia). Trên cơ sở ý kiến của các cơ

quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Trường hợp cơ quan phối hợp không trả lời đúng thời hạn, cơ quan chủ trì được quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định; cơ quan phối hợp phải chịu trách nhiệm về nội dung thuộc trách nhiệm của mình.

Trường hợp việc giải quyết cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết. Cơ quan phối hợp có trách nhiệm xem xét, giải quyết, gửi kết quả cho cơ quan chủ trì.

3. Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm gửi lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian các cơ quan 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 đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm.

4. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm 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, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định.

5. Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm (cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp) phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi của cơ quan nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức, viên chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử, 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.

6. Trả kết quả giải quyết: thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 4 Quy định này.

**Điều 6. Trách nhiệm xây dựng và thực hiện quy chế phối hợp giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa liên thông (sau đây gọi chung là Quy chế phối hợp)**

1. Trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa liên thông, để tổ chức thực hiện tốt quy trình, các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết xây dựng và thực hiện Quy chế phối hợp theo hướng đơn giản hóa thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết, tạo thuận lợi để cá nhân, tổ chức thực hiện. Quy chế phối hợp cần có những nội dung cơ bản sau: Cơ sở pháp lý; phạm vi, đối tượng áp dụng; nguyên tắc thực hiện; hồ sơ thực hiện; cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả; cách thức chuyển giao hồ sơ; trách nhiệm giải quyết hồ sơ và phối hợp của cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức liên quan; thời gian giải quyết cụ thể tại từng bước, từng cơ quan, đơn vị trong thực hiện quy trình từ

khâu tiếp nhận đến khâu trả kết quả; việc thu phí, lệ phí (nếu có). Cơ quan chủ trì có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan liên quan, xây dựng Quy chế phối hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ban hành.

2. Cơ quan chủ trì xây dựng quy chế phối hợp theo cơ chế liên thông:

a) Các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai, tài sản khác gắn liền với đất đối với cá nhân, hộ gia đình, tổ chức (trừ các dự án đầu tư): Thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng, Ủy ban nhân dân cấp huyện và các Sở, ngành có liên quan. Cơ quan chủ trì: Sở Tài nguyên và Môi trường.

b) Các thủ tục đăng ký doanh nghiệp, cấp mã số thuế và khắc dấu: Thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Cục Thuế thành phố và Công an thành phố. Cơ quan chủ trì: Sở Kế hoạch và Đầu tư.

c) Các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đầu tư dự án trong khu kinh tế: Gồm các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng, Cục Thuế thành phố, Công an thành phố. Cơ quan chủ trì: Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng.

d) Các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đầu tư dự án ngoài khu kinh tế và các dự án không sử dụng vốn đầu tư công theo quy định của Luật Đầu tư công: Gồm các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại, Du lịch thành phố Hải Phòng, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng, Sở Tài chính, Ủy ban nhân dân cấp huyện và các Sở, ngành có liên quan. Cơ quan chủ trì: Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại, Du lịch thành phố Hải Phòng.

đ) Các thủ tục lĩnh vực xây dựng (trừ các dự án đầu tư): Gồm các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường, Ủy ban nhân dân cấp huyện và các Sở, ngành có liên quan. Cơ quan chủ trì: Sở Xây dựng.

e) Thủ tục cấp Phiếu lý lịch tư pháp: Thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp, Công an thành phố, Tòa án nhân dân thành phố. Cơ quan chủ trì: Sở Tư pháp.

3. Đối với các lĩnh vực khác có liên quan trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước chưa được quy định tại khoản 2 Điều 6, Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở Tư pháp đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao nhiệm vụ cho cơ quan có trách nhiệm, thẩm quyền chính trong lĩnh vực đó chủ trì xây dựng Quy chế phối hợp theo cơ chế liên thông trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ban hành.

### CHƯƠNG III

## BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

### Điều 7. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở đặt tại Văn phòng Sở và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Sở. Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng, Trung tâm Xúc tiến Đầu



tư, Thương mại, Du lịch thành phố Hải Phòng: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại phòng Hành chính - Tổ chức và chịu sự quản lý, chỉ đạo của phòng Hành chính - Tổ chức.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các đơn vị cấp 2 trực thuộc Sở đặt tại Văn phòng (hoặc phòng có chức năng hành chính) của đơn vị, chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng (hoặc phòng có chức năng hành chính) của đơn vị.

3. 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 cấp huyện và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

4. 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 và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

5. 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 cấp trên hoặc do thủ trưởng cơ quan quyết định nêu cơ quan chủ quản cấp trên không quy định.

#### **Điều 8. Bố trí địa điểm, diện tích làm việc, trang thiết bị, trang trí**

##### **1. Bố trí địa điểm**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí tại nơi trang trọng của cơ quan hành chính nhà nước, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong giao dịch.

Trường hợp cơ quan, đơn vị bố trí nhiều địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Việc tiếp nhận, giải quyết các công việc tại các địa điểm vẫn phải tuân thủ các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; danh mục, số lượng, nội dung các công việc ở các địa điểm như nhau; công chức tiếp nhận và trả kết quả tại các địa điểm thuộc biên chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị và chịu sự quản lý, điều hành thống nhất của Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

a) Cửa Sở, Đơn vị cấp 2 trực thuộc Sở: 40m<sup>2</sup>;

b) Cửa Ủy ban nhân dân cấp huyện: 80m<sup>2</sup>;

c) Cửa Ủy ban nhân dân cấp xã: 40m<sup>2</sup>;

d) Dành tối thiểu 50% diện tích của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

đ) Trường hợp trụ sở hiện tại chưa đáp ứng yêu cầu về diện tích, các cơ quan, đơn vị cần dành diện tích hợp lý để bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Khi xây dựng phòng làm việc mới cần đảm bảo diện tích tối thiểu theo quy định.

##### **3. Trang thiết bị và bố trí không gian của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cơ quan nhà nước ở cấp thành phố và cấp huyện phải bố trí các trang thiết bị tối thiểu gồm: Máy vi tính và lưu điện, máy in, máy quét (Scanner), máy photocopy, hệ thống mạng LAN kết nối

Internet, thiết bị phát sóng wifi, tủ đựng tài liệu, điện thoại cố định, bàn và ghế làm việc, biển tên, chức danh, quạt máy hoặc điều hòa nhiệt độ, hệ thống camera giám sát, bàn viết hồ sơ và ghế ngồi chờ, nước uống, hòm thư góp ý, bảng niêm yết công khai thủ tục hành chính, nội quy làm việc của bộ phận, hướng dẫn cho công dân;

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cơ quan nhà nước ở cấp xã phải bố trí các trang thiết bị tối thiểu gồm: Máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, tủ đựng tài liệu, bàn và ghế làm việc, biển tên, chức danh, quạt hoặc điều hòa nhiệt độ, bàn viết hồ sơ và ghế ngồi chờ, nước uống, hòm thư góp ý, bảng niêm yết công khai thủ tục hành chính, nội quy làm việc của bộ phận;

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

Được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin về thủ tục hành chính; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, trong đó có máy lấy số xếp hàng tự động, màn hình đa phương tiện tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; 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 hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng theo quy định đảm bảo đủ điều kiện để thực hiện đúng quy trình công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, theo dõi quá trình giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức; có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4;

Áp dụng phần mềm một cửa điện tử với chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động cao, đảm bảo các yêu cầu theo quy định.

d) Không gian giao tiếp giữa công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với cá nhân, tổ chức cần được thiết kế hợp lý, đảm bảo giao tiếp bình đẳng, minh bạch;

đ) Các cơ quan bố trí và có biển chỉ dẫn chỗ để xe miễn phí, công trình phụ để cá nhân, tổ chức đến giao dịch được biết.

4. Trang trí: Theo nghi thức công sở, đảm bảo trang trọng, hợp lý.

Biển hiệu "**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ**" (nền đỏ; chữ vàng, loại chữ in hoa, kiểu chữ đứng, đậm, phong chữ Times New Roman);

Ngoài ra, cơ quan, đơn vị có thể bổ sung thêm khẩu hiệu phù hợp và không trái với quy định của pháp luật.

### **Điều 9. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm việc vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định). Thời gian làm việc: 08 giờ/01 ngày. Cụ thể:

a) Thời gian tiếp nhận và trả kết quả

Sáng: từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

Chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Trường hợp cần thiết do yêu cầu công việc, thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định thời gian tiếp nhận và trả kết quả bắt đầu sớm hơn hoặc kết thúc muộn hơn thời gian trên.

b) Thời gian còn lại trong ngày làm việc để làm công tác sắp xếp và bàn giao hồ sơ.

2. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả đối với hồ sơ nộp trực tuyến do thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định nhưng không ít hơn thời gian tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị.

### **Điều 10. Công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định, gồm các thông tin chủ yếu sau:

a) Danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

b) Nội dung chính của từng thủ tục gồm: Tên thủ tục hành chính, cấp thẩm quyền giải quyết, thành phần hồ sơ và số lượng mỗi loại, số bộ hồ sơ phải nộp, thời hạn giải quyết và trả kết quả, mức phí và lệ phí thực hiện thủ tục, các biểu mẫu của thủ tục;

c) Mỗi thủ tục phải có hướng dẫn cách thức thực hiện, cách thức điền biểu mẫu và kèm theo một bộ hồ sơ mẫu đã được điền thông tin để cá nhân, tổ chức tham khảo;

d) Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng từ mức độ 3 trở lên (nếu có) và quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, tra cứu trạng thái giải quyết hồ sơ, nhận kết quả giải quyết.

2. Việc công khai thủ tục hành chính được thực hiện đồng thời bằng các hình thức sau:

a) Niêm yết trên bảng niêm yết thủ tục hành chính (khổ giấy A4, in 01 mặt);

b) In thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ (gồm cả hồ sơ mẫu);

c) Thông tin trên màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính (nếu đã được trang bị).

3. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị bổ sung thêm các hình thức công khai phù hợp.

### **Điều 11. Công khai thông tin đường dây nóng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Công khai thông tin đường dây nóng (gồm: số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cơ quan, đơn vị; số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của thủ trưởng cơ quan, đơn vị; số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của Sở Tư pháp) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức.

2. Hình thức công khai:

a) Niêm yết trên bảng niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tại bàn viết hồ sơ;

b) In vào mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

c) Trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị;

## **Điều 12. Cơ cấu tổ chức và số người làm việc**

1. Cơ cấu tổ chức

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở bao gồm Trưởng bộ phận và một số công chức, viên chức. Trưởng bộ phận do một lãnh đạo của Văn phòng Sở hoặc Phòng Hành chính - Tổ chức đảm nhiệm.

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Đơn vị cấp 2 trực thuộc Sở bao gồm Trưởng bộ phận và một số công chức, viên chức. Trưởng bộ phận do một lãnh đạo của Văn phòng (hoặc phòng có chức năng hành chính) của đơn vị đảm nhiệm.

c) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện gồm Trưởng bộ phận và một số công chức. Trưởng bộ phận do một công chức lãnh đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đảm nhiệm.

d) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã gồm Trưởng bộ phận và một số công chức cấp xã. Trưởng bộ phận do Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đảm nhiệm.

2. Số người làm việc

a) Số người làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị cấp Sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện do Thủ trưởng đơn vị cấp Sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định trong tổng số biên chế được giao, đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

b) Số người làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Đơn vị cấp 2 trực thuộc Sở do thủ trưởng đơn vị quyết định trong tổng số biên chế được giao, đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

c) Số người làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã bố trí, phân công trong tổng số công chức cấp xã thuộc các chức danh công chức cấp xã theo quy định, đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

**Điều 13. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

Yêu cầu, trách nhiệm, quyền lợi và việc quản lý công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được quy định tại Điều 10 Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính ở địa phương được ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

**Điều 14. Chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với Trưởng bộ phận, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với Trưởng bộ phận, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm a, b, c, d khoản 1 Điều 2 Quy định này:

a) Chế độ bồi dưỡng: Trưởng bộ phận và các công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định của thành phố. Ngoài chế độ bồi dưỡng theo quy định của thành phố, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quyết định mức hỗ trợ hợp lý đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên cơ sở điều kiện, khả năng của cơ quan, đơn vị, theo quy định của pháp luật.

b) Trang phục: Trưởng bộ phận và các công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được cấp trang phục (trừ người công tác trong các ngành đã được cấp trang phục):

- Năm đầu tiên được cấp tối thiểu: 02 (hai) bộ xuân hè và 02 (hai) bộ thu đông/01 người;

- Từ năm thứ hai trở đi mỗi năm được cấp tối thiểu: 01 (một) bộ xuân hè và 01 (một) bộ thu đông/01 người.

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định mẫu đồng phục tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị mình phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội.

2. Chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với Trưởng bộ phận và công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 2 Quy định này được thực hiện theo quyết định của thủ trưởng cơ quan, đơn vị và phù hợp với quy định.

## CHƯƠNG IV

### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị**

Thủ trưởng các Sở; các Đơn vị cấp 2 trực thuộc Sở; các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm:

1. Tổ chức triển khai áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong thực hiện toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị theo Quy định này;

2. Chỉ đạo xây dựng quy trình giải quyết theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với từng thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị (trong đó quy định rõ trách nhiệm, thời gian giải quyết của các cá nhân, bộ phận, phòng ở từng khâu từ tiếp nhận, bàn giao, thụ lý giải quyết đến trả kết quả và lưu hồ sơ);

3. Tổ chức hướng dẫn và tư vấn miễn phí cho các tổ chức, cá nhân đến giao dịch giải quyết thủ tục hành chính; Thực hiện công khai thủ tục hành chính theo quy định tại Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính.

4. Thực hiện trách nhiệm công khai xin lỗi theo quy định tại Quyết định số 2492/2014/QĐ-UBND ngày 13/11/2014 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

5. Bố trí công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp và đáp ứng yêu cầu tại khoản 1 Điều 13 Quy định này;

6. Tổ chức và tạo điều kiện để công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dự các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp ứng xử của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tổ chức;

7. Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin để hỗ trợ việc tra cứu, tiếp nhận, xử lý, giải quyết, theo dõi tiến độ giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức đảm bảo hiệu quả, thuận tiện, kịp thời, chính xác;

8. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức; tổ chức tiếp nhận và giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức;

9. Hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đối với cơ quan, đơn vị mình và cấp dưới trực thuộc theo thẩm quyền;

10. Thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị theo chỉ đạo, hướng dẫn của Ủy ban nhân dân thành phố để nâng cao sự hài lòng và lợi ích của cá nhân, tổ chức;

11. Bố trí kinh phí tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong dự toán ngân sách của cơ quan, đơn vị mình theo quy định về ngân sách nhà nước;

12. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

### **Điều 16. Trách nhiệm cụ thể của một số cơ quan, đơn vị**

#### **1. Sở Nội vụ**

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân thành phố hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; định kỳ báo cáo tình hình, kết quả thực hiện, đề xuất giải quyết các vướng mắc; tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

#### **2. Sở Tư pháp**

Theo dõi, đôn đốc việc rà soát, trình Ủy ban nhân dân thành phố công bố các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước của các sở, ban, ngành theo quy định; báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét xử lý trách nhiệm thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chậm trễ trong tham mưu, trình Ủy ban nhân dân thành phố công bố thủ tục hành chính.

#### **3. Sở Tài chính**

Hướng dẫn chế độ thu, chi và việc quản lý, sử dụng các nguồn kinh phí đảm bảo cho việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố.

#### **4. Sở Thông tin và Truyền thông**

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông;

b) Nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin để hệ thống phần mềm một cửa vận hành thông suốt, nhanh chóng và đảm bảo tính liên thông giữa các cơ quan, đơn vị;

c) Xây dựng, hoàn thiện phần mềm một cửa để đáp ứng nhu cầu của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức theo các nội dung quy định tại Quy định này;

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố triển khai nội dung về thực hiện cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng. Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố công bố danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng từ mức độ 3 trở lên tại các cơ quan, đơn vị quy định tại các điểm a, b, c, d khoản 1 Điều 2 Quy định này.

đ) Chủ trì, phối hợp với Báo Hải Phòng, Báo An ninh Hải Phòng, Cổng thông tin điện tử thành phố Hải Phòng, Đài Phát thanh và Truyền hình Hải Phòng phổ biến, tuyên truyền rộng rãi nội dung Quy định này đến cá nhân, tổ chức để biết và giám sát việc thực hiện.

## 5. Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai thực hiện ISO điện tử tại các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố.

### **Điều 17. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước đảm bảo, được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của từng cơ quan, đơn vị theo quy định pháp luật về ngân sách nhà nước.

**Điều 18.** Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ tổng hợp chung) để xem xét, giải quyết./

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Tùng



## PHỤ LỤC CÁC BIỂU MẪU

(Kèm theo Quyết định số 26./2017/QĐ-UBND ngày 16 tháng 01 năm 2017 của UBND thành phố Quy định Về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Hải Phòng)

Mẫu số 01	Mẫu Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu Sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả
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
Mẫu số 05	Mẫu Thông báo về việc bổ sung hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu Thông báo về việc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết
Mẫu số 07	Mẫu Văn bản xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả
Mẫu số 08	Mẫu Văn bản xin lỗi do sơ suất trong quá trình tiếp nhận

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**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ của ông (bà):

.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại: .....Email (nếu

có): .....

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).....

.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan (Số điện thoại: .....) để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN (\*)**

(Ký và ghi rõ họ tên)

*Ghi chú: Đóng dấu treo vào Phiếu hướng dẫn*

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

SỔ THEO DÕI TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại cá nhân, tổ chức	Tên cơ quan/ phòng / công chức thụ lý giải quyết	Thời gian tiếp nhận, bàn giao và nhận kết quả					Trả kết quả			Ghi chú
						Ngày nhận hồ sơ	Ngày hẹn trả kết quả	Ngày giao hồ sơ	Ký nhận giao hồ sơ	Ngày nhận kết quả	Ngày nhận	Tên người nhận	Cá nhân, tổ chức ký đã nhận	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1														
2														
3														

Ghi chú:

- Sổ có đóng giáp lai các trang;
- Ghi cụ thể các trường hợp đề nghị bổ sung hồ sơ (để tính nối thời gian giải quyết) vào mục ghi chú;
- Ghi rõ sớm hạn, đúng hạn, quá hạn bao nhiêu ngày vào mục ghi chú;
- Tổng hợp kết quả định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm.

Sổ có thể lập chung cho tất cả các lĩnh vực hoặc lập riêng tùy thuộc số lượng hồ sơ tiếp nhận thực tế.

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

Mã hồ sơ: ..... , ngày ... .. tháng ... .. năm ... ..

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

(Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết

quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa

chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email (nếu có): .....

Nội dung yêu cầu giải

quyết: .....

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

STT	Tên giấy tờ, tài liệu	Bản chính, số lượng	Bản sao có chứng thực, số lượng	Bản photo, số lượng
1.				
2.				

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

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 của cơ quan ở góc trái bên trên.

**THÔNG TIN ĐƯỜNG DÂY NÓNG (\*)**

Trường hợp cần phản ánh, kiến nghị, đề nghị cá nhân, tổ chức liên hệ theo số điện thoại đường dây nóng như sau:

1. Số điện thoại:

- .....[của công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị]

- ..... [của thủ trưởng cơ quan]

2. Địa chỉ thư điện tử:

- ..... [của công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị]

- ..... [của thủ trưởng cơ quan]

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của quý ông/bà (tổ chức).

(\*) Ghi chú: In mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

Mẫu số 04

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

....., ngày ... .. tháng ... .. năm ... ..

### PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kèm theo hồ sơ của: .....; Mã hồ sơ: .....

Ngày nhận: .....

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

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 2. Nhận:..... .....	...Giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên) .....	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên) .....		
1. Giao: ..... 2. Nhận:..... .....	...Giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên) .....	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên) .....		
1. Giao: ..... 2. Nhận:..... .....	...Giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên) .....	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên) .....		
1. Giao: ..... 2. Nhận: Bộ phận TN&TKQ	...Giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên) .....	<b>Người nhận</b> (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 01 bản để theo dõi, đôn đốc; 01 bản được chuyển theo hồ sơ.

- Đóng dấu treo của cơ quan ở góc trái, bên trên Phiếu.

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

- 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 giấy tờ của cơ quan Bưu chính.

Mẫu số 05

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

-----

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----

Số: ...../TB-

... .., ngày ... .. tháng ... .. năm ... ..

**THÔNG BÁO**  
**Về việc bổ sung hồ sơ**

Kính gửi:.....

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

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

Sau khi thẩm định, 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 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./.

**NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN**

(ký tên, đóng dấu)

TÊN CƠ QUAN  
TÊN PHÒNG (BỘ PHẬN)

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

Số: /TB-

... .., ngày ... .. tháng ... .. năm ... ..

**THÔNG BÁO**  
**Về việc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết**

Kính gửi: .....

Ngày.... tháng....năm.....,

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

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) thông báo hồ sơ của ông/bà (tổ chức) không đủ điều kiện giải quyết.

Cơ quan gửi lại toàn bộ hồ sơ mà ông/bà (tổ chức) đã nộp kèm theo Thông báo này.

Trân trọng./.

**NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN**  
(*ký tên, đóng dấu*)

*Ghi chú:*

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

TÊN CƠ QUAN  
TÊN PHÒNG (BỘ PHẬN)

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

Số: /

....., ngày ... .. tháng ... .. năm ... ..

Về việc xin lỗi đối với hồ  
sơ giải quyết quá hạn và  
hẹn lại thời gian trả kết quả .

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng .....năm .....,

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

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

Tuy nhiên, do (trình bày rõ lý do khách quan, chủ quan), cơ quan chưa thể giải quyết hồ sơ đúng thời hạn đã ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. (Cơ quan) chân thành xin lỗi vì sự quá hạn nói trên. Rất mong nhận được sự thông cảm của ông/bà (tổ chức).

Hồ sơ của ông/bà (tổ chức) được trả kết quả vào:....giờ..., ngày....tháng...năm.... tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của (*tên cơ quan*).

Trân trọng./.

**NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN**

(*ký tên, đóng dấu*)

*Ghi chú:*

*Các cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ áp dụng mẫu này và có điều chỉnh một số thông tin cho phù hợp với thực tế.*



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: ...../-  
Về việc xin lỗi do sơ suất trong  
quá trình tiếp nhận hồ sơ

... .., ngày ... .. tháng ... .. năm ... ..

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng .....năm .....,

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của (*tên cơ quan*) tiếp nhận của ông/bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (*tên thủ tục hành chính*), mã hồ sơ:

.....  
Do sơ suất trong quá trình tiếp nhận hồ sơ nên hồ sơ trên vẫn chưa đầy đủ theo quy định. (*Cơ quan*) chân thành xin lỗi ông/ bà (tổ chức).

Trân trọng./.

NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN  
(*ký tên, đóng dấu*)