

PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

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

Số: 51/2013/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 19 tháng 12 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và giao trả
kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa
tại các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2487/QĐ-UBND ngày 30/11/2010 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành quy định tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phan Ngọc Thọ

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

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

QUY ĐỊNH

Hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 51/2013/QĐ-UBND ngày 19 tháng 12 năm 2013 của UBND tỉnh)

Chương I CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Cơ chế một cửa tại các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

Cơ chế một cửa tại các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh cấp tỉnh (được gọi tắt là sở, ban, ngành) là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành; từ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ đến giao trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ) đặt tại Văn phòng của sở, ban, ngành do thủ trưởng các sở, ban, ngành thành lập.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Thực hiện cơ chế một cửa đối với tất cả các thủ tục hành chính (TTHC) theo quy định tại Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả theo cơ chế một cửa tại các sở, ban, ngành.

2. Đối với các TTHC chưa được quy định thực hiện cơ chế một cửa tại các sở, ban, ngành vẫn áp dụng thực hiện đầy đủ các quy trình theo các Điều 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 của Quy định này nhưng được tiếp nhận và giao trả kết quả tại phòng, ban chuyên môn thuộc sở, ban, ngành (được gọi tắt là phòng chuyên môn).

3. Quy định này áp dụng đối với bộ phận TN&TKQ; Văn phòng; các phòng chuyên môn thuộc sở, ban, ngành; thủ trưởng các sở, ban, ngành; công chức và tổ chức, cá nhân khi thực hiện tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả TTHC

1. Nguyên tắc tiếp nhận, giao trả kết quả

a) Công khai, minh bạch, tạo thuận tiện cho tổ chức, cá nhân và đảm bảo giải quyết TTHC đúng thời gian.

b) Tiếp nhận hồ sơ và giao trả kết quả tại một đầu mối duy nhất là bộ phận TN&TKQ thuộc Văn phòng của sở, ban, ngành. Tổ chức, cá nhân không liên hệ với phòng chuyên môn để được giải quyết TTHC.

c) Bộ phận TN&TKQ không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm bất kỳ một loại giấy tờ nào khác ngoài danh mục thành phần hồ sơ theo quy định tại Quyết định của UBND tỉnh về công bố Bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành.

d) Bộ phận TN&TKQ hướng dẫn, yêu cầu bổ sung, điều chỉnh nội dung, gia hạn thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân được thực hiện theo nguyên tắc đầy đủ, một lần bằng văn bản.

2. Nguyên tắc phối hợp giải quyết

a) Quy trình chuyển, giao hồ sơ, lấy ý kiến, tham gia ý kiến giữa bộ phận TN&TKQ, các phòng chuyên môn được thực hiện bằng cách chuyển trực tiếp, có Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ và Sổ giao nhận tài liệu của phòng chuyên môn.

b) Lãnh đạo các phòng chuyên môn, lãnh đạo sở, ban ngành không thụ lý hoặc giải quyết các hồ sơ khi không có Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ kèm theo.

c) Quá trình thụ lý và giải quyết hồ sơ, công chức làm việc tại các phòng chuyên môn và đơn vị liên quan không tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đang có nhu cầu giải quyết TTHC dưới bất kỳ hình thức nào. Trừ trường hợp việc tiếp xúc với tổ chức, cá nhân pháp luật có quy định.

Điều 4. Địa điểm, thời gian tiếp nhận hồ sơ và giao trả kết quả

1. Việc tiếp nhận hồ sơ và giao trả kết quả được thực hiện tại bộ phận TN&TKQ thuộc Văn phòng sở, ban, ngành.

2. Thời gian tiếp nhận và giao trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân được thực hiện vào tất cả các ngày làm việc trong tuần, trừ ngày lễ, tết theo quy định của Bộ Luật Lao động.

a) Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 00

b) Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 30

c) Thời gian còn lại trong ngày làm việc dùng để sắp xếp, lưu trữ, cập nhật, chuyển hồ sơ và tiếp nhận kết quả đã giải quyết từ phòng chuyên môn có liên quan chuyển đến.

3. Trường hợp bộ phận TN&TKQ tổ chức họp trong giờ hành chính phải thông báo công khai để tổ chức, cá nhân đến liên hệ công việc biết.

Điều 5. Yêu cầu TTHC đối với hồ sơ

1. Đảm bảo đầy đủ các loại văn bản cho từng loại TTHC theo quy định tại Quyết định của UBND tỉnh về công bố Bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành.

2. Các văn bản ban hành trong quá trình tham mưu giải quyết TTHC của các phòng chuyên môn được trình bày đúng theo quy định của pháp luật về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

3. Văn bản dự thảo kết quả giải quyết TTHC trình lãnh đạo sở, ban, ngành ký duyệt phải được lãnh đạo phòng chuyên môn ký chịu trách nhiệm và kèm theo văn bản điện tử chuyển cho Văn phòng sở, ban, ngành qua các phương tiện thích hợp.

Chương II

QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN, TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ GIAO TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA

Điều 6. Quy trình tiếp nhận hồ sơ

Tiếp nhận hồ sơ là quá trình công chức bộ phận TN&TKQ được phân công trực thực hiện các công việc sau:

1. Cấp mã số đăng ký giải quyết hồ sơ (đối với các đơn vị có sử dụng phần mềm theo dõi giải quyết hồ sơ một cửa):

Đối với TTHC có thời gian giải quyết nhiều ngày làm việc, tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thì công chức bộ phận TN&TKQ lập Phiếu đăng ký giải quyết hồ sơ (theo Mẫu 1) và yêu cầu tổ chức, cá nhân ký vào Phiếu đăng ký giải quyết hồ sơ.

2. Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ:

Căn cứ vào danh mục TTHC và thành phần hồ sơ để xem xét:

a) Nếu hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

b) Nếu hồ sơ chưa đúng số lượng hoặc chưa đủ các loại giấy tờ theo quy định thì không tiếp nhận, đồng thời hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu hướng dẫn hồ sơ (theo Mẫu 3) để tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh.

c) Bộ phận TN&TKQ chỉ tiếp nhận khi hồ sơ đúng số lượng và đủ các loại giấy tờ theo quy định tại Quyết định của UBND tỉnh về công bố Bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành.

2. Đối với hồ sơ theo quy định giải quyết trong ngày làm việc thì tiếp nhận (không lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ), ghi chép và cập nhật các nội dung liên quan vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả (theo Mẫu 7), phần mềm quản lý hồ sơ một cửa và chuyển ngay hồ sơ đã nhận đến phòng chuyên môn hoặc công chức có liên quan giải quyết.

3. Đối với các hồ sơ theo quy định có thời gian giải quyết nhiều ngày làm việc thì công chức tiếp nhận lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ (theo Mẫu 2). Yêu cầu tổ chức, cá nhân ký vào Phiếu tiếp nhận hồ sơ. Ghi chép và cập nhật các nội dung liên quan vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả (theo Mẫu 7). Bộ phận TN&TKQ lập Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ (theo Mẫu 4) và chuyển hồ sơ đã nhận đến phòng chuyên môn hoặc công chức có liên quan giải quyết.

4. Thời gian giải quyết cho từng loại TTHC được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Quy trình chuyển hồ sơ

1. Đối với hồ sơ tiếp nhận giải quyết trong ngày, bộ phận TN&TKQ chuyển ngay hồ sơ đã nhận đến phòng chuyên môn hoặc công chức có liên quan giải quyết chậm nhất vào thời gian giữa buổi hoặc cuối buổi làm việc. Trường hợp tiếp nhận sau 16 giờ thì chuyển hồ sơ đã nhận đến các phòng chuyên môn vào đầu giờ làm việc của buổi sáng ngày kế tiếp.

2. Đối với các hồ sơ theo quy định có thời gian giải quyết nhiều ngày làm việc, Bộ phận TN&TKQ lập Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ (theo Mẫu 4) và chuyển hồ sơ đã nhận đến phòng chuyên môn hoặc công chức có liên quan giải quyết vào thời gian cuối buổi trong ngày.

3. Thời gian bộ phận TN&TKQ chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn và thời gian phòng chuyên môn trả lại kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận TN&TKQ được cập nhật và thể hiện tại Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ và phần mềm quản lý hồ sơ một cửa.

Điều 8. Quy trình giải quyết hồ sơ

1. Phòng chuyên môn hoặc công chức được phân công thụ lý, giải quyết hồ sơ thực hiện các công việc theo quy trình sau:

a) Kiểm tra thành phần, số lượng hồ sơ do bộ phận TN&TKQ chuyển giao (không nhận hồ sơ còn thiếu thành phần, số lượng).

b) Nghiên cứu, đề xuất phương án giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định đối với từng TTHC.

c) Trường hợp hồ sơ liên quan đến quyền hạn trách nhiệm của phòng chuyên môn khác cùng cơ quan, đơn vị thì phòng chuyên môn trực tiếp thụ lý hồ sơ chủ động phối hợp với phòng chuyên môn khác để phối hợp giải quyết.

d) Trường hợp giải quyết hồ sơ đòi hỏi có sự phối hợp liên ngành với các cơ quan khác, phòng chuyên môn tham mưu lãnh đạo sở, ban, ngành thực hiện việc phối hợp giải quyết hồ sơ theo hướng:

- Lấy ý kiến bằng văn bản, văn bản đề nghị phải ghi rõ nội dung yêu cầu lấy ý kiến và thời gian yêu cầu trả lời. Thời gian đề nghị yêu cầu trả lời ít nhất là 05 ngày làm việc, tính từ ngày phát hành văn bản. Nếu quá thời gian yêu cầu mà không có văn bản trả lời thì coi như đã đồng thuận và chịu trách nhiệm liên quan đối với nội dung được đề nghị cho ý kiến. Trừ trường hợp theo quy định của pháp luật phải có trả lời bằng văn bản.

- Tổ chức họp lấy ý kiến (có giấy mời và nêu rõ nội dung, thời gian, địa điểm), nếu cơ quan, đơn vị có liên quan không cử công chức có trách nhiệm dự họp theo giấy mời thì xem như đã nhất trí với nội dung biên bản cuộc họp. Thời gian thông báo mời dự họp ít nhất là trước 03 ngày làm việc, tính từ ngày phát hành giấy mời họp.

- Với hồ sơ thụ lý có kiểm tra thực tế, phải được lập biên bản, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra.

đ) Lập văn bản thẩm định của phòng chuyên môn (hoặc ghi nội dung ý kiến thẩm định vào phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ - đối với các thủ tục đơn giản, có ý kiến thẩm định ngắn gọn).

e) Tham mưu văn bản giải quyết TTHC:

- Đối với TTHC thuộc thẩm quyền phòng chuyên môn ký văn bản giải quyết, công chức được phân công thụ lý thẩm định và dự thảo văn bản giải quyết TTHC trình lãnh đạo phòng chuyên môn ký duyệt.

- Đối với TTHC thuộc thẩm quyền của lãnh đạo sở, ban, ngành ký văn bản giải quyết, sau khi thẩm định lãnh đạo phòng chuyên môn chuyển Văn phòng kiểm tra hình thức, thể thức, kỹ thuật trình bày văn bản tham mưu giải quyết TTHC trước khi trình lãnh đạo sở, ban, ngành ký duyệt.

g) Thực hiện các thủ tục ban hành văn bản giải quyết TTHC sau khi lãnh đạo sở, ban, ngành ký duyệt.

2. Trường hợp hồ sơ có nội dung chưa phù hợp, trong thời hạn không quá 03 ngày (với hồ sơ có thời gian giải quyết dưới 16 ngày); 05 ngày (với hồ sơ có thời gian giải quyết trên 16 ngày) tính từ ngày bộ phận TN&TKQ chuyển hồ sơ đến phòng chuyên môn thụ lý, lãnh đạo phòng chuyên môn có văn bản đề nghị bộ phận TN&TKQ thông báo trả hồ sơ và hướng dẫn tổ chức, cá nhân điều chỉnh, bổ sung các nội dung hồ sơ.

3. Trường hợp chưa thể giải quyết theo thời gian quy định thì trong thời hạn trước 02 ngày tính theo ngày hẹn trả kết quả, lãnh đạo phòng chuyên môn có văn bản đề nghị bộ phận TN&TKQ gia hạn thêm thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Việc gia hạn thời gian trả kết quả không quá 1/3 thời hạn giải quyết theo quy định của từng loại TTHC.

4. Sau khi có kết quả giải quyết hồ sơ, phòng chuyên môn cập nhật các nội dung liên quan vào Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của phòng, phần mềm quản lý hồ sơ một cửa và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến bộ phận TN&TKQ để giao cho tổ chức, cá nhân.

Điều 9. Thẩm quyền ký giải quyết công việc

1. Đối với những loại công việc mà theo quy định thuộc thẩm quyền ký của trưởng phòng chuyên môn thì trưởng phòng chuyên môn ký giải quyết, sau đó chuyển lại bộ phận TN&TKQ.

2. Đối với những loại công việc theo quy định thuộc thẩm quyền ký của lãnh đạo sở, ban, ngành thì các phòng chuyên môn trình lãnh đạo sở, ban, ngành ký.

Điều 10. Quy trình giao trả kết quả

Giao trả kết quả giải quyết hồ sơ là quá trình công chức bộ phận TN&TKQ được phân công thực hiện các công việc sau:

1. Đề nghị tổ chức, cá nhân ký nhận vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả (theo Mẫu 7), Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ (theo Mẫu 4) và đánh giá mức độ hài lòng về quá trình giải quyết TTHC (theo phần II Mẫu 2). Bộ phận TN&TKQ thu hồi Phiếu tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí theo quy định và giao kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

2. Ghi chép, cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ vào Sổ theo dõi tiếp nhận, trả kết quả và phần mềm quản lý hồ sơ một cửa.

3. Kết thúc việc giao trả kết quả, trong thời gian 02 ngày tính từ ngày giao, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, bộ phận TN&TKQ nhân bản Phiếu tiếp nhận hồ sơ và Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ (đã có đánh giá chất lượng thực hiện của lãnh đạo bộ phận TN&TKQ) thành 02 bản và chuyển Bản chính về phòng chuyên môn để thực hiện việc lưu trữ theo hồ sơ, bản sao được lưu giữ tại bộ phận TN&TKQ.

4. Trường hợp hồ sơ có nội dung chưa phù hợp hoặc hồ sơ chưa thể giải quyết theo thời gian quy định, thì trong thời hạn 02 ngày (tính từ ngày có văn bản đề nghị của lãnh đạo phòng chuyên môn), bộ phận TN&TKQ có văn bản về hướng dẫn điều chỉnh, bổ sung nội dung hồ sơ (theo Mẫu 6) hoặc gia hạn thêm thời gian trả kết quả (theo Mẫu 5) và có trách nhiệm thông báo đến tổ chức, cá nhân trong thời gian sớm nhất (nhưng không quá 03 ngày). Thời gian giải quyết TTHC được tính lại từ đầu, kể từ ngày tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh các yêu cầu, điều chỉnh, bổ sung hồ sơ TTHC.

5. Lãnh đạo bộ phận TN&TKQ, lãnh đạo phòng chuyên môn trực tiếp xin lỗi hoặc phát hành văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân khi hồ sơ có hai lần sai sót liên quan một trong các trường hợp sau: Thời gian giải quyết chậm; tiếp nhận thiếu thành phần, số lượng; hướng dẫn điều chỉnh, bổ sung nội dung hồ sơ; gia hạn thêm thời gian trả kết quả; chậm giao trả kết quả mà không có lý do chính đáng.

Chương III

CÔNG TÁC KIỂM TRA, BÁO CÁO VÀ LƯU TRỮ

Điều 11. Công tác kiểm tra, báo cáo

1. Văn phòng thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, đánh giá kết quả tiến độ giải quyết TTHC của các phòng chuyên môn báo cáo lãnh đạo sở, ban, ngành bằng văn bản theo định kỳ mỗi tháng 01 lần (theo Mẫu 8).

2. Định kỳ 02 tháng một lần, Văn phòng phối hợp với các phòng chuyên môn để đánh giá kết quả, rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng, hiệu quả của cơ chế phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết, giao trả kết quả TTHC (có ghi nhận bằng văn bản).

3. Các sở, ban, ngành có trách nhiệm báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục TTHC (kết quả, khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất) tại các báo cáo định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm.

Điều 12. Lưu trữ hồ sơ

Các phòng chuyên môn thụ lý và bộ phận TN&TKQ thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác lưu trữ hồ sơ; thực hiện chuyển giao hồ sơ lưu trữ theo quy trình lưu trữ văn bản.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của các cơ quan thực hiện cơ chế một cửa

1. Các sở, ban, ngành củng cố, kiện toàn tổ chức hoạt động bộ phận TN&TKQ, ban hành quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa áp dụng tại cơ quan, đơn vị phù hợp với Quy định này.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tổ chức chỉ đạo Văn phòng, các phòng chuyên môn thực hiện nghiêm túc các nội dung của Quy định này. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc và tạo điều kiện để công chức giải quyết hồ sơ thực hiện tốt nhiệm vụ.

3. Đầu tư, hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo phục vụ hoạt động của bộ phận TN&TKQ.

4. Niêm yết công khai các TTHC thực hiện cơ chế một cửa tại bộ phận TN&TKQ và trên Trang Thông tin điện tử của đơn vị. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền rộng rãi trong nhân dân về việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa để nhân dân biết, thực hiện và kiểm tra giám sát việc thực hiện.

5. Thường xuyên nghiên cứu, rà soát, đề xuất UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung kịp thời nội dung danh mục TTHC, thời hạn giải quyết cho từng loại TTHC theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 14. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành.

1. Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy định này. Tổ chức tập huấn về nghiệp vụ và phong cách giao tiếp với tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết công việc đối với đội ngũ công chức, viên chức trực tiếp làm việc ở bộ phận TN&TKQ.

2. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính có trách nhiệm cân đối, thẩm định và trình UBND tỉnh xem xét quyết định kinh phí đầu tư cơ sở vật chất phục vụ triển khai cơ chế một cửa tại các sở, ban, ngành.

3. Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm tham mưu đề xuất UBND tỉnh đầu tư các thiết bị công nghệ thông tin và thiết bị điện tử chuyên dùng, xây dựng các phần mềm ứng dụng phục vụ hoạt động quản lý, điều hành của Bộ phận TN&TKQ tại các sở, ban, ngành.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để nghiên cứu xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phan Ngọc Thọ

Mẫu 1**PHIẾU ĐĂNG KÝ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ***(Ban hành kèm theo Quyết định số 51/2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)*

VĂN PHÒNG SỞ/BAN/NGÀNH... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
BỘ PHẬN TN&TKQ **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:/PĐK-BPTN , ngày tháng năm 201...

PHIẾU ĐĂNG KÝ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận TN&TKQ đã chấp nhận đăng ký giải quyết hồ sơ của Ông (Bà), tổ chức:

.....

Địa chỉ:

Về loại công việc

Người đăng ký giải quyết hồ sơ: ĐT:

Mã số hồ sơ được đăng ký là:.....

Trong thời gian 2 tháng (tính từ ngày đăng ký) nếu tổ chức, cá nhân không liên hệ với Bộ phận TN&TKQ để giải quyết hồ sơ như đã đăng ký thì phiếu đăng ký giải quyết hồ sơ này không còn giá trị./.

NGƯỜI ĐĂNG KÝ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ*(Ghi rõ họ tên, ký tên)***NGƯỜI CẤP MÃ SỐ ĐĂNG KÝ***(Ghi rõ họ tên, ký tên)*

Lưu ý: - Phiếu này gồm 2 bản: 1 bản gửi cho tổ chức, cá nhân, 1 bản lưu giữ tại Bộ phận TN&TKQ)

Mẫu 2**PHIẾU TIẾP NHẬN HỒ SƠ***(Ban hành kèm theo Quyết định số 51/2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)*

VĂN PHÒNG SỞ/BAN/NGÀNH... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
BỘ PHẬN TN&TKQ **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:/PTN-BPTN , ngày tháng năm 201...

PHIẾU TIẾP NHẬN HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:.....

Bộ phận TN&TKQ nhận của ông (bà), tổ chức:

Địa chỉ:

Về loại công việc

Người nộp hồ sơ: ĐT:

Hồ sơ đã nhận gồm:

TT	Tên thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
...				
	Tổng cộng:			

Ngày hẹn trả kết quả: /...../201...

ĐT liên hệ của Bộ phận TN&TKQ là: gặp ông (bà).....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ*(Ghi rõ họ tên, ký tên)***NGƯỜI NHẬN HỒ SƠ***(Ghi rõ họ tên, ký tên)*

Lưu ý: Trường hợp hồ sơ có thời gian giải quyết trên 09 ngày, thì sau 5-7 ngày làm việc (tính từ ngày nộp hồ sơ) tổ chức, cá nhân liên hệ với Bộ phận TN&TKQ để biết tình hình hồ sơ và các vấn đề phát sinh nếu có.

PHẦN II: Ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC đã được tiếp nhận
(có thể in ở mặt sau của phiếu tiếp nhận hồ sơ)

Ngày nhận kết quả giải quyết TTHC: / /201..			
1. Thủ tục giải quyết	<input type="checkbox"/> <i>Phức tạp</i>	<input type="checkbox"/> <i>Chưa rõ ràng</i>	<input type="checkbox"/> <i>Chưa công khai</i>
2. Thái độ làm việc	<input type="checkbox"/> <i>Chưa tốt</i>	<input type="checkbox"/> <i>Tốt</i>	<input type="checkbox"/> <i>Rất tốt</i>
3. Thời gian giải quyết	<input type="checkbox"/> <i>Còn chậm</i>	<input type="checkbox"/> <i>Đúng hạn</i>	<input type="checkbox"/> <i>Nhanh</i>
4. Số lần phải đi lại	<input type="checkbox"/> <i>Trên 3 lần</i>	<input type="checkbox"/> <i>3 lần</i>	<input type="checkbox"/> <i>2 lần</i>
5. Điều kiện nơi đón tiếp và làm việc	<input type="checkbox"/> <i>Chưa tốt</i>	<input type="checkbox"/> <i>Tốt</i>	<input type="checkbox"/> <i>Rất tốt</i>

Lưu ý: - Phiếu gồm 2 bản: 01 bản lưu giữ thành sở tại Bộ phận TN&TKQ, 01 bản gửi cho tổ chức, cá nhân và thu hồi khi giao trả kết quả. Sau khi thu hồi được nhân bản thành 2 bản: 01 bản chính lưu theo hồ sơ, 01 bản sao lưu tại Bộ phận TN&TKQ (được cập nhật thông tin tại phần mềm quản lý hồ sơ một cửa nếu có)

Mẫu 3
PHIẾU HƯỚNG DẪN HỒ SƠ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 51/2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)

VĂN PHÒNG SỞ/BAN/NGÀNH... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
BỘ PHẬN TN&TKQ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:/PHD-BPTN ngày tháng năm 201...

PHIẾU HƯỚNG DẪN HỒ SƠ

Kính gửi ông (bà):.....

Địa chỉ:

Về loại công việc:

Mã số hồ sơ:.....

Sau khi kiểm tra, Bộ phận TN&TKQ nhận thấy hồ sơ của ông (bà) đã các loại sau:

TT	Tên thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
...				
	Tổng cộng:			

Theo quy định về giải quyết TTHC, hồ sơ của ông (bà) phải bổ sung thêm các loại sau:

TT	Tên thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
...				
	Tổng cộng:			

Các nội dung lưu ý khi nộp hồ sơ:

.....
.....
.....
.....
.....

Số điện thoại liên hệ của Bộ phận TN&TKQ là:

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Lưu ý: - Phiếu này gồm 2 bản: 1 bản gửi cho tổ chức, cá nhân, 1 bản lưu giữ tại Bộ phận TN&TKQ

Mẫu 4**PHIẾU THEO DÕI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ***(Ban hành kèm theo Quyết định số 51/2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)*

VĂN PHÒNG SỞ/BAN/NGÀNH... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
BỘ PHẬN TN&TKQ **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /PTD-BPTN , ngày tháng năm 201...

PHIẾU THEO DÕI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Hồ sơ của ông (bà), tổ chức: (theo Phiếu tiếp nhận hồ sơ số:/PTN-BPTN, ngày ... /...../201... Mã số hồ sơ:.....).

Về loại công việc

Ngày nhận hồ sơ /...../201...

Ngày hẹn trả kết quả: /...../201...

TT	Đơn vị, cá nhân thực hiện	Nội dung công việc	Số ngày quy định	Số ngày thực hiện	Ngày giờ giao nhận	Ký xác nhận	Ghi chú
1	Bộ phận TN&TKQ	Tiếp nhận, lập phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ, chuyển hồ sơ	½ ngày				
2	Phòng	- Phân công công chức thẩm định - Xem xét, thụ lý hồ sơ - Lãnh đạo phòng: kiểm tra. Đề nghị: trả hồ sơ và hướng dẫn điều chỉnh, nội dung hồ sơ; gia hạn thời gian trả kết quả.					
3	Phòng	- Kiểm tra, thẩm định, dự thảo văn bản.					
4	Văn phòng	Kiểm tra thể thức văn bản dự thảo					
5	Lãnh đạo sở/ban/ngành	Kiểm tra, phê duyệt					
6	Văn thư	Đóng dấu					
7	Phòng	Hoàn thiện thủ tục, vào sổ gốc, sổ theo dõi của phòng, lưu hồ sơ	½ ngày				
8	Bộ phận TN&TKQ	Vào sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Thông báo trả hồ sơ và hướng dẫn điều chỉnh, nội dung hồ sơ; gia hạn thời gian trả kết quả.	½ ngày				
9	Tổ chức, công dân	Nhận kết quả	Không quy định				

Đánh giá kết quả giải quyết hồ sơ (do lãnh đạo Bộ phận TN&TKQ đánh giá)

Tổng số thời gian quy định: ngày ; Tổng số thời gian thực hiện: ngày

- Trước hạn (..... ngày); - Đúng hạn ; - Trễ hạn (..... ngày)

Nguyên nhân trễ hạn: (đơn vị, cá nhân nào?)

Chất lượng giải quyết hồ sơ:

Ngày tháng năm 201..

TM. BỘ PHẬN TN&TKQ

Lưu ý: Phiếu được đính kèm trong quá trình giải quyết hồ sơ, kết quả cuối cùng được nhân bản thành 2 bản: 01 bản chính lưu theo hồ sơ, 01 bản sao lưu tại Bộ phận TN&TKQ (được cập nhật thông tin tại phần mềm quản lý hồ sơ một cửa, nếu có).

Mẫu 5**PHIẾU GIA HẠN THỜI GIAN TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ***(Ban hành kèm theo Quyết định số 51/2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)*

VĂN PHÒNG SỞ/BAN/NGÀNH... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
BỘ PHẬN TN&TKQ **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:/PGH-BPTN , ngày tháng năm 201...

PHIẾU GIA HẠN THỜI GIAN TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ

Kính gửi ông (bà):.....

Địa chỉ: ĐT:

Bộ phận TN&TKQ đã nhận hồ sơ của ông (bà), (theo Phiếu tiếp nhận hồ sơ số:/PTN-BPTN, ngày /...../201... Mã số hồ sơ:.....)

Về loại công việc

Ngày nhận hồ sơ /...../201....

Ngày hẹn trả kết quả: /...../201...

Vì:

.....

.....

.....

nên sở/ban/ngành/phòng chưa giải quyết theo thời gian ghi trên phiếu tiếp nhận hồ sơ.

Vậy Bộ phận TN&TKQ xin gia hạn thời gian trả kết quả đến ngày: /...../201...

Rất mong Ông (Bà) thông cảm!

TM. BỘ PHẬN TN&TKQ

(Ghi rõ họ tên, ký tên)

Lưu ý: - Phiếu gồm 3 bản: 01 bản gửi cho tổ chức, cá nhân, 01 bản lưu giữ thành sở tại Bộ phận TN&TKQ, 01 bản gửi phòng chuyên môn và được lưu cùng với hồ sơ đã được giải quyết.

Mẫu 6
THÔNG BÁO TRẢ HỒ SƠ
VÀ HƯỚNG DẪN ĐIỀU CHỈNH, BỔ SUNG NỘI DUNG HỒ SƠ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 51/2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)

VĂN PHÒNG SỞ/BAN/NGÀNH... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
BỘ PHẬN TN&TKQ **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:/TB-BPTN , ngày tháng năm 201...

THÔNG BÁO TRẢ HỒ SƠ
VÀ HƯỚNG DẪN ĐIỀU CHỈNH, BỔ SUNG NỘI DUNG HỒ SƠ

Kính gửi ông (bà):

Địa chỉ: ĐT:

Bộ phận TN&TKQ đã nhận hồ sơ của ông (bà), tổ chức: (theo Phiếu tiếp nhận hồ sơ số:/PTN-BPTN, ngày /...../201... Mã số hồ sơ:.....), tuy nhiên hồ sơ chưa được giải quyết do cần phải điều chỉnh, bổ sung các nội dung theo đề nghị của phòng tại Công văn số: / ngày / /201..., cụ thể là:

-
-

Vi vậy Bộ phận TN&TKQ xin thông báo trả lại hồ sơ của Ông, bà với các loại giấy tờ như sau:

TT	Loại giấy tờ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
...				
	Tổng cộng:			

Đề nghị Ông, bà điều chỉnh, bổ sung các nội dung nêu trên và nộp lại tại Bộ phận TN&TKQ để hồ sơ được giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng chuyên môn....
- Lưu..., BPTN&TKQ

TM. BỘ PHẬN TN&TKQ

(Ghi rõ họ tên, ký tên)

Mẫu 7
MẪU SƠ THEO DỜI TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ
 (Ban hành kèm theo Quyết định số 51/2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)
SƠ THEO DỜI TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TẠI BỘ PHẬN TN&TKQ

TT	Số PTN	Mã số hồ sơ	Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ	Nội dung công việc đề nghị giải quyết	Ngày nhận	Ngày hẹn trả	Ngày chuyên môn giao kết quả	Ghi chú	
								Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									11

Lưu ý:

(6,7,8): Ngày, giờ tổ chức, cá nhân nộp, hẹn trả, giao trả hồ sơ.
 (10): Ký nhận kết quả đối với hồ sơ có thời gian giải quyết nhiều ngày.
 (11): Tình trạng thực tế giải quyết hoặc gia hạn thời gian giải quyết hồ sơ.

Mẫu 8

**BÁO CÁO TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ GIAO TRẢ KẾT QUẢ
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 51/2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)

SỞ/BAN/NGÀNH...
VĂN PHÒNG

Số:/BC-VP

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

....., ngày tháng năm 201...

BÁO CÁO

**Tình hình tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả giải quyết
thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa**
tháng/ 201...

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, Văn phòng sở/ban/ngành tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tại Bộ phận TN&TKQ trong thời gian từ: ngày/...../201... đến ngày/...../201... như sau:

1. Tình hình tiếp nhận, giải quyết:

TT	Lĩnh vực	Số hồ sơ giải quyết nhiều ngày							Ghi chú
		Hồ sơ chưa giải quyết (trước kỳ báo cáo)	Hồ sơ nhận (trong kỳ báo cáo)	Hồ sơ đã giải quyết			Hồ sơ đang giải quyết		
				Trước hạn	Đúng hạn	Trễ hạn	Đúng hạn	Trễ hạn	
1									
2								
	Tổng số:								

TT	Lĩnh vực	Số hồ sơ giải quyết trong ngày			Ghi chú
		Tổng số	Đúng hạn	Trễ hạn	
1					
2				
	Tổng số:				

2. Chi tiết hồ sơ đã giải quyết trễ hạn và giải pháp khắc phục

TT	Lĩnh vực/ hồ sơ/ thời gian nhận	Nguyên nhân	Giải pháp khắc phục	Ghi chú
I. Lĩnh vực.....				
1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
3			

II. Lĩnh vực.....				
1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
3			

3. Chi tiết hồ sơ đang giải quyết đã trễ hạn và hướng giải quyết

TT	Lĩnh vực/ hồ sơ/ thời gian nhận	Nguyên nhân	Hướng giải quyết	Ghi chú
I. Lĩnh vực.....				
1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
3			
II. Lĩnh vực.....				
1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
3			

4. Tổng hợp đánh giá của tổ chức, cá nhân:

- Thủ tục giải quyết
- Thái độ làm việc
- Thời hạn giải quyết công việc
- Điều kiện nơi đón tiếp và làm thủ tục
- Số lần đi lại

5. Kiến nghị và đề xuất:

Nơi nhận:

- Giám đốc và các Phó Giám đốc;
- Các phòng chuyên môn;
- Bộ phận TN&TKQ;
- Lưu: VT.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Lưu ý: mẫu báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm của Văn phòng.