

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính cho tổ chức, cá nhân tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Thuận**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH THUẬN**

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 2065/TTr-SNV ngày 18 tháng 9 năm 2015,

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính cho tổ chức, cá nhân tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 36/2013/QĐ-UBND ngày 13/8/2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Thuận về ban hành quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính cho tổ chức, cá nhân tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn.

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

***Nơi nhận:***

- Bộ Tư pháp (Cục KTVB);
- Bộ Nội vụ (Vụ CCHC);
- Văn phòng Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Như Điều 3;
- Sở Tư pháp;
- Đài PTTH Bình Thuận;
- Báo Bình Thuận;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, HCTC, NCPC, SNV(D\_185).

**Lê Tiến Phương**

## **QUY ĐỊNH**

**Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính cho tổ chức, cá nhân tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Thuận**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 60 /2015/QĐ-UBND  
ngày 05 tháng 11 năm 2015 của UBND tỉnh Bình Thuận)*

### **Chương I**

## **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh. Trong đó quy định cụ thể việc tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan trong việc triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây gọi chung là các Sở) và các đơn vị trực thuộc Sở.

Áp dụng đối với đơn vị sự nghiệp công lập thuộc các Sở sau: Tài nguyên và Môi trường; Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn; Giao thông vận tải; Lao động, Thương binh và Xã hội; Y tế; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Giáo dục và Đào tạo; Công thương; Tài chính có giao dịch giải quyết hồ sơ công việc, cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân.

2. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện).

3. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

4. Các ngành được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc trên địa bàn tỉnh, gồm: Công an, Cục Thuế, Bảo hiểm Xã hội, Kho bạc Nhà nước, Chi Cục Hải quan Bình Thuận (sau đây gọi chung là các Ngành).

5. Các đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: Trường Cao đẳng cộng đồng Bình Thuận, Trường Cao đẳng nghề Bình Thuận, Trường Cao đẳng Y tế Bình Thuận, Đài Phát Thanh và Truyền hình Bình Thuận.

6. Các doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh: Công ty Điện lực Bình Thuận và các chi nhánh tại cấp huyện, Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Bình Thuận và các chi nhánh tại cấp huyện.

### **Điều 3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân, luân chuyển cho bộ phận, cơ quan chuyên môn xử lý, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Vị trí làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được quy định như sau:

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở, ngành đặt tại trụ sở cơ quan của đơn vị và chịu sự quản lý toàn diện của lãnh đạo Văn phòng (hoặc Phòng Hành chính - Tổ chức) của đơn vị.

- Đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ký kết quả giải quyết trực tiếp của các đơn vị trực thuộc Sở, ban, ngành: Căn cứ theo tình hình thực tế của mỗi đơn vị và quy định của Trung ương, Giám đốc Sở quy định việc tiếp nhận, trả kết quả thực hiện tập trung tại Văn phòng Sở hoặc tại các đơn vị trực thuộc.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh, thuộc các Ngành, doanh nghiệp nhà nước thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy định này: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được giao bộ phận có chức năng quản lý về Hành chính của đơn vị trực tiếp quản lý, bố trí, phân công viên chức, nhân viên thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, ghi biên nhận và hẹn ngày trả kết quả, luân chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết hồ sơ công việc cho tổ chức, cá nhân.

Đối với Văn phòng Đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện được bố trí chung tại trụ sở làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp huyện; Văn phòng Đăng ký đất đai có

trách nhiệm phân công viên chức thuộc quyền làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp huyện.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ngành được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc trên địa bàn tỉnh, gồm: Công an, Cục Thuế, Bảo hiểm Xã hội, Kho bạc Nhà nước, Cục Thống kê, Chi Cục Hải quan Bình Thuận: Thực hiện theo quy định của Bộ, ngành chủ quản.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp huyện và chịu sự quản lý toàn diện của Lãnh đạo 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 toàn diện của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

5. Đầu mối tiếp nhận và trả kết quả đối với từng thủ tục, nhóm thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan quy định tại khoản 2 Điều 4 của Quy định này.

6. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị điện tử và áp dụng phần mềm điện tử trong các giao dịch hành chính giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ để chuyển đến các cơ quan chuyên môn giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên tất cả các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước và đảm bảo điều kiện sau:

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được đặt tại vị trí trang trọng của cơ quan, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện các giao dịch hành chính.

b) Được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, kể cả máy lấy số xếp hàng tự động, 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 hoặc nhóm lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

c) Có phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng theo quy định; triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; áp dụng phần mềm điện tử theo quy định.

#### **Điều 4. Thủ tục hành chính áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

##### **1. Cơ chế một cửa:**

Áp dụng cơ chế một cửa trong giải quyết tất cả các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các Bộ, ngành Trung ương ban hành quyết định công bố bộ thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết một cơ quan hành chính nhà nước từ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước.

Đối với các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước: Áp dụng cơ chế một cửa trong giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các Bộ, ngành Trung ương ban hành quyết định công bố bộ thủ tục hành chính (nếu có) và các công việc thường xuyên tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, người dân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết, tham mưu giải quyết của đơn vị.

##### **2. Cơ chế một cửa liên thông:**

Áp dụng cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cấp hành chính từ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước trên các lĩnh vực sau:

a) Các thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết giữa các cơ quan: Ủy ban nhân dân cấp xã, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường (và các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai), Sở Tài nguyên và Môi trường.

##### **Đầu mối tiếp nhận:**

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã: Đối với thủ tục hành chính liên thông giữa UBND cấp xã với UBND cấp huyện, Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND cấp huyện: Đối với thủ tục hành chính liên thông giữa UBND cấp huyện với Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Tài nguyên và Môi trường: Đối với thủ tục hành chính liên thông giữa Sở Tài nguyên và Môi trường và các cơ quan, địa phương có liên quan.

b) Các thủ tục hành chính trên các lĩnh vực Bảo trợ xã hội, lĩnh vực người có công: Thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.

Đầu mối tiếp nhận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã.

c) Thủ tục Quyết định chủ trương đầu tư; cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư: Thuộc thẩm quyền tham mưu giải quyết của Sở Kế hoạch và đầu tư.

Đầu mối tiếp nhận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Kế hoạch và Đầu tư.

d) Nhóm thủ tục lĩnh vực đầu tư dự án trong Khu công nghiệp, gồm các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành: Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Cục Thuế tỉnh, Công an tỉnh;

Đầu mối tiếp nhận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Quản lý các Khu công nghiệp.

đ) Nhóm thủ tục “Đăng ký khai sinh, Cấp thẻ bảo hiểm Y tế và Đăng ký cư trú”: Thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Bảo hiểm xã hội cấp huyện, Công an xã, thị trấn, Công an thị xã La Gi và Công an thành phố Phan Thiết;

Đầu mối tiếp nhận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã.

e) Nhóm thủ tục hành chính “Đăng ký khai tử và xóa đăng ký thường trú” đối với người chết có đăng ký thường trú trên địa bàn tỉnh: Thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Công an xã, thị trấn, Công an thị xã La Gi và Công an thành phố Phan Thiết;

Đầu mối tiếp nhận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã.

g) Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tham mưu của các sở, ngành trình Ủy ban nhân dân tỉnh ký giải quyết: Liên thông giữa các Sở, ngành với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;

Đầu mối tiếp nhận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ngành (đơn vị chủ trì tham mưu giải quyết).

h) Thủ tục cấp Phiếu lý lịch tư pháp: Thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp, Công an tỉnh, Tòa án tỉnh;

Đầu mối tiếp nhận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Tư pháp.

i) Thủ tục đầu tư: Thuộc thẩm quyền tham mưu giải quyết của Sở Kế hoạch và đầu tư.

Đầu mối tiếp nhận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Kế hoạch và đầu tư.

k) Thủ tục cấp giấy phép xây dựng: Thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng;

Đầu mối tiếp nhận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Xây dựng.

3. Ngoài ra, căn cứ quy định của pháp luật hiện hành và tình hình thực tế của địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định lựa chọn đưa thêm những thủ tục hành chính, công việc để áp dụng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho phù hợp.

### **Điều 5. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Thủ tục hành chính đơn giản, đầy đủ, rõ ràng; 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; việc thu phí, lệ phí của tổ chức, cá nhân thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

2. Việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

3. Tổ chức niêm yết, công khai đầy đủ quy định về thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, địa phương.



4. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, đúng nguyên tắc giữa các cơ quan hành chính; giữa các cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH VỀ QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ, XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

#### **Điều 6. Quy định thành phần, số lượng hồ sơ, thời gian giải quyết, thời gian hẹn trả kết quả**

1. Thành phần, số lượng hồ sơ, thời gian giải quyết đối với thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Thực hiện theo quy định của Bộ thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các Bộ, ngành Trung ương ban hành quyết định công bố thuộc thẩm quyền giải quyết, tham mưu giải quyết của các cơ quan và địa phương.

#### 2. Thời gian hẹn trả kết quả:

Là tổng thời gian để giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị (Theo thời gian quy định giải quyết tại Bộ thủ tục hành chính được cơ quan có thẩm quyền ban hành quyết định công bố) và thời gian thực hiện luân chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết giữa các cơ quan hành chính. Thời gian thực hiện luân chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết được quy định như sau:

- Giữa Ủy ban nhân dân cấp xã và Ủy ban nhân dân cấp huyện: Không quá một (01) ngày làm việc; đối với các xã, phường, thị trấn cách Ủy ban nhân dân cấp huyện trên 10 km thì không quá hai (02) ngày làm việc.

- Giữa cấp huyện và các sở, ngành cấp tỉnh: Không quá ba (03) ngày làm việc. Riêng giữa Ủy ban nhân dân huyện Phú Quý với các sở, ngành cấp tỉnh: Không quá sáu (06) ngày làm việc.

- Giữa các sở, ngành cấp tỉnh: Không quá một (01) ngày làm việc.

- Giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện với các bộ phận chuyên môn cấp huyện: Không quá một phần hai (1/2) ngày (Trừ thủ tục hành chính quy định giải quyết ngay trong ngày).

Khuyến khích các cơ quan và địa phương cải tiến quy trình, lề lối làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin điện tử tại đơn vị để rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

3. Đối với đơn vị không có thủ tục hành chính thuộc danh mục Bộ thủ tục hành chính được cấp có thẩm quyền công bố thì căn cứ công việc thường xuyên có giao dịch với tổ chức, cá nhân: Thủ trưởng đơn vị quy định, hướng dẫn cụ thể về thành phần, số lượng hồ sơ, thời gian hẹn trả kết quả đối với công việc thuộc thẩm quyền giải quyết, tham mưu giải quyết của đơn vị.

### **Điều 7. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

Các cơ quan, địa phương tổ chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính trong tất cả các ngày làm việc từ Thứ hai đến Thứ sáu trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết theo quy định). Thời gian làm việc:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Các cơ quan, địa phương tổ chức làm việc vào sáng Thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính: Thực hiện theo quy định riêng của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tổ chức làm việc vào ngày Thứ bảy hàng tuần.

### **Điều 8. Tiếp nhận hồ sơ**

1. Nơi tiếp nhận và trả kết quả:

a) Đối với thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thì đầu mối tiếp nhận là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, địa phương quy định tại Điều 3 của Quy định này, trừ các trường hợp quy định tại điểm b khoản 1 Điều này.

b) Thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, các bộ phận chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, Văn phòng đăng ký đất đai thì tổ chức, cá nhân được quyền lựa chọn nộp hồ sơ tại một trong hai nơi sau: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết hồ sơ hành chính thì nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu

chính, nộp trực tuyến qua mạng điện tử (*đối với các đơn vị đã triển khai thực hiện dịch vụ bưu chính và nhận hồ sơ trực tuyến*) cho cơ quan, địa phương có thẩm quyền giải quyết, tham mưu giải quyết.

3. Công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm xem xét kỹ hồ sơ của tổ chức, cá nhân:

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì hướng dẫn đầy đủ để tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định;

b) Đối với trường hợp hồ sơ qua kiểm tra phát hiện thủ tục không đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì ngay tại thời điểm tiếp nhận hồ sơ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lập Phiếu hướng dẫn ghi rõ nội dung cần chỉnh sửa, bổ sung để tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định. Việc hướng dẫn được thực hiện đầy đủ một lần theo đúng thủ tục hành chính đã quy định.

Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với bộ phận chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ hoặc để hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân thực hiện.

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì cấp Giấy biên nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; sau khi tiếp nhận hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật thông tin hồ sơ vào hệ thống phần mềm điện tử hoặc sổ theo dõi để quản lý, theo dõi về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hành chính.

Đối với những thủ tục hành chính theo quy định phải giải quyết ngay trong ngày làm việc thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không phải ghi Giấy biên nhận hồ sơ; sau khi tiếp nhận hồ sơ thì chuyển ngay đến bộ phận chuyên môn có thẩm quyền để giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Khi tiếp nhận hồ sơ đối với trường hợp này, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải thông báo cụ thể thời gian trả kết quả để tổ chức, cá nhân liên hệ nhận kết quả hồ sơ giải quyết.

d) Trường hợp công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công nhiệm vụ giải quyết hồ sơ thì sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức, viên chức có trách nhiệm thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và nhận lại kết quả trả cho tổ chức, cá nhân.

4. Trường hợp hồ sơ do tổ chức, cá nhân nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến qua mạng điện tử, thì hồ sơ được chuyển lại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả để kiểm tra, đối chiếu tính hợp lệ của hồ sơ để thực hiện tiếp nhận. Việc thực hiện thông báo hẹn ngày trả kết quả; thông báo yêu cầu hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ được gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua địa chỉ người nộp hồ sơ cung cấp; Thời gian hẹn trả kết quả được tính từ ngày Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận đầy đủ hồ sơ hợp lệ.

Việc thực hiện các quy trình tiếp theo theo quy định tại khoản 3 Điều này.

5. Cán bộ, công chức, viên chức không được tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm thành phần, số lượng hồ sơ, yêu cầu thực hiện thêm các quy trình không đúng quy định. Công chức, viên chức bộ phận chuyên môn không được nhận, trả hồ sơ trực tiếp cho tổ chức, cá nhân; việc yêu cầu tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ phải thực hiện bằng văn bản và chuyển Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hướng dẫn tổ chức, cá nhân. Công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không được từ chối tiếp nhận hồ sơ mà không có lý do chính đáng.

### **Điều 9. Luân chuyển hồ sơ**

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lập Phiếu luân chuyển hồ sơ hoặc luân chuyển theo phần mềm điện tử và chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn ngay trong buổi làm việc. Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận trong 30 phút cuối buổi làm việc thì có thể chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp.

Việc bố trí, sắp xếp thời gian luân chuyển hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cho các bộ phận chuyên môn, cơ quan thụ lý giải quyết: Do mỗi đơn vị, địa phương tự bố trí, sắp xếp để phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị, địa phương và đảm bảo thời gian theo quy định.

2. Bộ phận chuyên môn có thẩm quyền xử lý, giải quyết hồ sơ có trách nhiệm:

a) Tiếp nhận hồ sơ được luân chuyển để thụ lý;

b) Trong trường hợp phát hiện hồ sơ không đầy đủ, hợp lệ thì trong thời hạn không quá một phần hai (1/2) thời gian quy định trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận chuyên môn đó, bộ phận chuyên môn phải có văn bản nêu rõ lý do hồ sơ chưa đủ điều kiện, nội dung cần điều chỉnh, bổ

sung và chuyển lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để đề nghị tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định.

### **Điều 10. Xử lý và giải quyết hồ sơ**

1. Bộ phận chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ theo quy định hiện hành, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ theo thời hạn quy định. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân có liên quan đến trách nhiệm giải quyết của các bộ phận, cơ quan chuyên môn khác thì bộ phận, cơ quan chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với bộ phận, cơ quan chuyên môn có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

2. Đối với các hồ sơ theo quy định phải kiểm tra thực tế trước khi giải quyết, thì công chức, viên chức chuyên môn phải có kế hoạch kiểm tra và báo cáo trực tiếp với lãnh đạo bộ phận chuyên môn (đối với Ủy ban nhân dân cấp xã thì báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã). Quá trình kiểm tra thực tế phải được lập biên bản, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra và biên bản được lưu giữ theo hồ sơ.

3. Đối với hồ sơ theo cơ chế một cửa liên thông: Sau khi có kết quả giải quyết, công chức, viên chức bộ phận chuyên môn chuyển hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để chuyển cơ quan chức năng có trách nhiệm giải quyết hồ sơ tiếp theo, kèm theo Phiếu luân chuyển hồ sơ hoặc luân chuyển theo phần mềm điện tử. Trường hợp hồ sơ do cơ quan, địa phương giao hồ sơ chuyển đến nhưng hồ sơ chưa hợp lệ thì đơn vị nhận hồ sơ yêu cầu cơ quan, địa phương giao hồ sơ bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn.

### **Điều 11. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Sau khi nhận kết quả từ các bộ phận, cơ quan chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật ngày có kết quả giải quyết vào phần mềm hoặc sổ theo dõi. Trường hợp hồ sơ có kết quả giải quyết sớm hơn thời gian hẹn trả kết quả thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kịp thời thông báo với tổ chức, cá nhân để liên hệ nhận trả kết quả.

2. Trường hợp hồ sơ đã đến ngày hẹn trả kết quả nhưng vẫn chưa có kết quả giải quyết, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu các cơ quan, bộ phận giải quyết chậm trễ có văn bản thông báo xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó giải trình lý do chậm trễ và hẹn lại thời gian trả kết quả để Bộ phận

tiếp nhận và trả kết quả thông báo lại cho tổ chức, cá nhân biết. Thời gian hẹn lại thời gian trả kết quả không quá một phần ba (1/3) thời gian quy định của giải quyết thủ tục hành chính đó.

3. Trước khi trả kết quả, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân thực hiện các nghĩa vụ tài chính, đóng các khoản thuế, phí và lệ phí (*nếu có*); đồng thời, thu lại các giấy tờ bản gốc chuyển cho các bộ phận, cơ quan chuyên môn (đối với những thủ tục hành chính theo quy định phải thu lại các bản gốc trước khi trả kết quả).

### **Chương III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan và địa phương trong việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Các cơ quan chuyên môn, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; các cơ quan trực thuộc ngành dọc Trung ương trên địa bàn tỉnh (cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã); Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn:

a) Căn cứ các thủ tục hành chính đã được cơ quan có thẩm quyền ban hành quyết định công bố Bộ thủ tục hành chính (*đối với các Sở, ngành, UBND cấp huyện, xã: gồm các thủ tục hành chính đã công bố, công bố mới và sửa đổi, bổ sung*), các thủ tục, công việc thường xuyên giao dịch giải quyết cho tổ chức, cá nhân (*đối với các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc các Sở, ngành*) thuộc thẩm quyền giải quyết, tham mưu giải quyết và phối hợp giải quyết của đơn vị để rà soát đưa vào thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại đơn vị mình. Trong đó:

- Đối với các Sở, ngành: Gồm các thủ tục hành chính, công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ngành mình; các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết và các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm phối hợp của đơn vị mình với các sở, ngành khác và các địa phương có liên quan để giải quyết;

- Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện: Gồm các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, các bộ phận chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết giữa Ủy ban nhân dân cấp huyện, các bộ phận chuyên

môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện với Ủy ban nhân dân cấp xã; các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, các bộ phận chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện với các sở, ngành.

- Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã: Gồm các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã; các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết giữa Ủy ban nhân dân cấp xã với Ủy ban nhân dân cấp huyện, các bộ phận chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các sở, ngành.

b) Xây dựng Quy chế thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, công việc theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cơ quan, địa phương, trong đó phải quy định rõ thời gian và trách nhiệm xử lý hồ sơ của từng bộ phận và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính cho tổ chức, cá nhân.

c) Niêm yết công khai danh mục các thủ tục hành chính đưa vào thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị theo Mẫu số 05 kèm theo Quy định này.

2. Giao trách nhiệm các cơ quan có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp và thời gian thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính có liên quan giữa các cơ quan, địa phương quy định tại Khoản 2, Điều 4 của Quy định này như sau:

a) Sở Tài nguyên và Môi trường: Các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông trên lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tài nguyên và Môi trường.

b) Sở Lao động, Thương binh và Xã hội: Các thủ tục hành chính trên các lĩnh vực Bảo trợ xã hội, lĩnh vực người có công thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Ủy ban nhân dân cấp huyện, các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.

c) Sở Kế hoạch và Đầu tư: Thủ tục Quyết định chủ trương đầu tư; cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư.

d) Ban Quản lý các Khu công nghiệp: Nhóm thủ tục lĩnh vực đầu tư dự án trong Khu công nghiệp, gồm các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết

của các sở, ngành: Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Cục Thuế, Công an tỉnh.

đ) Sở Tư pháp:

- Thủ tục cấp Phiếu lý lịch tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp, Công an tỉnh, Tòa án tỉnh

- Nhóm thủ tục: Đăng ký khai sinh, cấp Thẻ Bảo hiểm y tế và Đăng ký cư trú: Thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Bảo hiểm xã hội cấp huyện, Công an xã, thị trấn, Công an thị xã La Gi và Công an thành phố Phan Thiết; Nhóm thủ tục hành chính: Đăng ký khai tử và xóa đăng ký thường trú đối với người chết có đăng ký thường trú trên địa bàn tỉnh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Công an xã, thị trấn, Công an thị xã La Gi và Công an thành phố Phan Thiết.

e) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh: Các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông do các Sở, ngành tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh ký kết quả (đối với các khâu tham mưu giải quyết công việc hồ sơ tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và trình Ủy ban nhân dân tỉnh ký kết quả).

g) Sở Xây dựng: Đối với thủ tục cấp Giấy phép xây dựng thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng.

3. Các quy định về thủ tục, nhóm thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông quy định tại khoản này trước khi trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành, cơ quan chủ trì soạn thảo phải tổ chức lấy ý kiến của Sở Tư pháp và Sở Nội vụ.

4. Củng cố, sắp xếp Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Sắp xếp bố trí và kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phân công trách nhiệm của cá nhân có liên quan quản lý Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để thực hiện theo đúng quy định tại Điều 3 của Quy định này.

b) Bố trí công chức, viên chức có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ. Khi làm việc, công chức, viên chức phải đeo thẻ công chức; có bảng tên và chức danh để trên bàn làm việc; trang phục gọn gàng, lịch sự.

c) Bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có diện tích đáp ứng yêu cầu công việc, bố trí nơi ngồi chờ cho công dân đến giao dịch. Trang bị đủ điều kiện cơ sở vật chất, thiết bị cần thiết phục vụ cho việc



tiếp nhận hồ sơ và tiếp xúc, giao dịch với công dân, bố trí bàn, ghế, nước uống để phục vụ công dân khi đến giao dịch.

d) Sử dụng các biểu Mẫu theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ:

- Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Mẫu số 01;
- Mẫu Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ: Mẫu số 02;
- Mẫu Phiếu theo dõi quá trình xử lý hồ sơ, công việc: Mẫu số 03;
- Mẫu Sổ theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Mẫu số 04;
- Mẫu Bảng niêm yết danh mục các thủ tục hành chính, công việc thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Mẫu số 05

Ngoài các thông tin chính theo mẫu phụ lục kèm theo, tùy theo tình hình thực tế của các cơ quan và địa phương bổ sung thêm các thông tin cần thiết khác để quản lý, theo dõi.

đ) Đối với các các cơ quan, địa phương sử dụng phần mềm “một cửa điện tử” thực hiện như sau:

- Rà soát để đưa, cập nhật tất cả các quy trình, thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông vào thực hiện trên hệ thống phần mềm điện tử; công khai các thủ tục hành chính trên Cổng hoặc Trang thông tin một cửa điện tử của đơn vị;

- Thống nhất sử dụng và trích xuất các loại phiếu, sổ theo dõi và các thông tin có liên quan về giải quyết hồ sơ thông qua hệ thống phần mềm điện tử;

- Ban hành Quy chế sử dụng, quản lý, khai thác phần mềm một cửa điện tử tại đơn vị; thường xuyên theo dõi, kiểm tra và đôn đốc việc giải quyết hồ sơ thông qua hệ thống phần mềm một cửa điện tử.

5. Thực hiện niêm yết công khai các quy định về quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, biểu mẫu, tờ khai, mức thu phí, lệ phí đối với từng hồ sơ công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Cổng hoặc Trang thông tin điện tử của đơn vị; mở sổ góp ý, hòm thư góp ý; niêm yết công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của Lãnh đạo đơn vị và Trưởng các bộ phận chuyên môn.

6. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền thích hợp về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm

quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thông qua các phương tiện truyền thông, Cổng hoặc Trang thông tin điện tử, ... để nhân dân biết và giám sát việc thực hiện.

7. Tổ chức kiểm tra, rà soát, đánh giá tình hình, kết quả thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại đơn vị và đề xuất các giải pháp, kiến nghị để nâng cao hiệu quả việc thực hiện cơ chế này.

Có hình thức khen thưởng đối với công chức hoặc bộ phận thực hiện tốt nhiệm vụ và đồng thời nghiêm túc xử lý đối với công chức hoặc bộ phận có vi phạm các quy định hoặc thực hiện không tốt nhiệm vụ theo Quy định này.

8. Các cơ quan, địa phương không được dùng thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính làm điều kiện để thu các khoản thuế, phí, lệ phí khác ngoài quy định về các khoản thu trong giải quyết thủ tục hành chính đó.

### **Điều 13. Quy định đối với trường hợp tiếp nhận lại hồ sơ**

Áp dụng đối với trường hợp đã tiếp nhận lần đầu nhưng hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, sau đó tổ chức, cá nhân đã hoàn chỉnh, bổ sung theo yêu cầu của cơ quan giải quyết và nộp lại.

#### **1. Quy định thời gian giải quyết:**

Thời gian mà cơ quan giải quyết hồ sơ đã thẩm tra và có thông báo yêu cầu tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ được tính trong thời gian đã giải quyết thủ tục hành chính đó trong lần nhận lại hồ sơ. Thời gian giải quyết còn lại của cơ quan thụ lý: Là thời gian giải quyết theo quy định của thủ tục hành chính đó trừ đi thời gian đã thẩm tra và có thông báo yêu cầu hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ.

Trường hợp hồ sơ có thông báo trả lại nhưng đã quá thời gian quy định về thời hạn trả hồ sơ quy định tại điểm b khoản 2 Điều 9 của quy định này thì thời gian giải quyết còn lại tại cơ quan có thông báo yêu cầu hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ được tính lại theo thời gian giải quyết thủ tục hành chính đó.

#### **2. Quy định về thời gian hẹn trả kết quả:**

- Đối với thủ tục theo cơ chế một cửa: Là thời gian giải quyết còn lại của thủ tục hành chính đó *(đã trừ đi thời gian tính đến ngày cơ quan giải quyết có thông báo hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ)* và thời gian luân chuyển hồ sơ theo quy định tại khoản 2 Điều 6 của Quy định này.

- Đối với thủ tục theo cơ chế một cửa liên thông: Là tổng thời gian còn lại của cơ quan có thông báo yêu cầu hoàn chỉnh bổ sung hồ sơ (*đã trừ đi thời gian tính đến ngày cơ quan giải quyết có thông báo hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ*) và thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của các cơ quan giải quyết tiếp theo, thời gian luân chuyển hồ sơ theo quy định tại khoản 2 Điều 6 của Quy định này.

Trường hợp văn bản pháp luật của Trung ương quy định khác về thời gian giải quyết đối với trường hợp hồ sơ sau khi tiếp nhận lại so với quy định này thì thực hiện theo văn bản pháp luật của Trung ương.

### 3. Tiếp nhận và luân chuyển hồ sơ:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu và tiếp nhận lại hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo đúng quy định tại khoản 2 Điều này; cập nhật đầy đủ thông tin hồ sơ tiếp nhận lại (*ghi rõ lần nhận lại, ngày nhận và hẹn trả kết quả và thời gian giao nhận*) tại Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 03 và luân chuyển hồ sơ cho các cơ quan, bộ phận chuyên môn có liên quan để giải quyết theo quy định.

## **Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong thực hiện**

1. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, địa phương, đơn đốc, theo dõi, kiểm tra và kịp thời hướng dẫn để tháo gỡ các phát sinh vướng mắc trong quá trình thực hiện Quy định này.

2. Các sở, ngành quản lý chuyên ngành: Căn cứ chức năng, nhiệm vụ ngành mình quản lý chịu trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ và kê khai các biểu mẫu về thủ tục hành chính để cán bộ, công chức, viên chức và tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện tốt các quy định về thủ tục hành chính; phối hợp với cơ quan đầu mối thực hiện cơ chế một cửa liên thông để triển khai đúng Quy định này.

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

4. Trách nhiệm của các Sở, ngành, các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh, các doanh nghiệp nhà nước thuộc phạm vi áp dụng của Quy định này có trách nhiệm rà soát và tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị theo đúng quy định. Ban hành Quy

chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, địa phương mình.

5. Định kỳ 06 tháng và năm các cơ quan, địa phương có trách nhiệm tự kiểm tra thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại đơn vị mình. Giao Sở Nội vụ thực hiện công tác kiểm tra đối với các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

6. Trong quá trình thực hiện có phát sinh khó khăn, vướng mắc các cơ quan, địa phương kịp thời báo cáo về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

## **Chương IV**

### **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

#### **Điều 15. Khen thưởng**

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu các Sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và cán bộ, công chức, nhân viên có liên quan.

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

#### **Điều 16. Kiểm điểm rút kinh nghiệm và xử lý kỷ luật**

Áp dụng đối với công chức, viên chức tham gia thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

##### **1. Kiểm điểm rút kinh nghiệm**

a) Đối với công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a1. Không ghi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả khi nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân; hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết nhưng không lập

phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ mà không nêu rõ lý do.

a2. Hướng dẫn để hoàn chỉnh, bổ sung thủ tục một (01) hồ sơ nhưng không rõ ràng, đầy đủ từ 02 lần trở lên và có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân lần thứ nhất hoặc trong một năm có từ 02 hồ sơ trở lên trả lại cho tổ chức, cá nhân để hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ nhưng nội dung hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng.

a3. Hồ sơ thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông thuộc thẩm quyền tiếp nhận của đơn vị nhưng không tiếp nhận để luân chuyển mà yêu cầu tổ chức, cá nhân tự liên hệ để nộp hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền; chậm luân chuyển hồ sơ theo quy định.

a4. Không rà soát đầy đủ các thủ tục để đưa vào thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định.

a5. Tự ý yêu cầu tổ chức cá nhân thực hiện thêm quy trình, nộp thêm thủ tục, giấy tờ khác, yêu cầu thêm bản chính, bản sao có chứng thực không được cấp có thẩm quyền quy định hoặc tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân rút lại hồ sơ để hoàn chỉnh, bổ sung nhưng không có văn bản hướng dẫn hoặc sự đồng ý của người có thẩm quyền.

a6. Không kịp thời rà soát để báo cáo người có thẩm quyền chỉ đạo, đôn đốc giải quyết đối với hồ sơ trễ hẹn, tồn đọng hoặc các vướng mắc phát sinh trong tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

a7. Không thiết lập đầy đủ sổ sách theo dõi, các Mẫu phiếu, biểu mẫu và cập nhật không đầy đủ thông tin theo quy định tại Quy định này.

a8. Không cập nhật đầy đủ thông tin quá trình tiếp nhận, luân chuyển, trả kết quả hồ sơ trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử (*áp dụng đối với đơn vị đã triển khai phần mềm một cửa điện tử*).

b) Đối với công chức, viên chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

b1. Tiếp nhận, thụ lý giải quyết hồ sơ trực tiếp từ tổ chức, cá nhân hoặc trả kết quả giải quyết hồ sơ không thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b2. Hướng dẫn để hoàn chỉnh, bổ sung đối với một (01) hồ sơ nhưng không rõ ràng, đầy đủ từ 02 lần trở lên và có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân

lần thứ nhất hoặc trong một năm có từ 02 hồ sơ trở lên trả lại cho tổ chức, cá nhân để hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ nhưng nội dung hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng hoặc có văn bản trả lại để hướng dẫn nhưng quá thời hạn quy định về trả hồ sơ từ 03 hồ sơ trở lên trong năm.

b3. Để xảy ra giải quyết chậm trễ hồ sơ nhưng không có thông báo xin lỗi tổ chức, cá nhân từ 02 lần trở lên trong năm hoặc hồ sơ đã thông báo hẹn lại (do đã trễ hẹn) nhưng vẫn tiếp tục giải quyết trễ hẹn.

b4. Có số lượng 03 hồ sơ giải quyết trễ hẹn trong năm (đối với lĩnh vực đất đai có 05 hồ sơ trễ hẹn trong năm).

c) Đối với công chức, viên chức là người đứng đầu và cấp phó trực tiếp phụ trách lĩnh vực được phân công của cơ quan, đơn vị có công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật quy định tại khoản 2 Điều này.

## 2. Xử lý kỷ luật

a) Công chức, viên chức đã bị kiểm điểm rút kinh nghiệm quy định tại khoản 1 Điều này nhưng vẫn còn tái phạm lần tiếp theo thì xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.

b) Thu phí và lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính nhưng không lập hóa đơn, chứng từ thu; công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và công chức, viên chức chuyên môn làm thất lạc hồ sơ hoặc để quên hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của tổ chức, cá nhân dẫn đến giải quyết chậm trễ.

Các hình thức xử lý kỷ luật do người có thẩm quyền xử lý thực hiện theo quy định của pháp luật về xử lý công chức, viên chức hiện hành.

3. Gắn hình thức xử lý kỷ luật với công tác đánh giá, xếp loại công chức, viên chức và công tác thi đua

a) Công chức, viên chức bị hình thức xử lý kiểm điểm rút kinh nghiệm quy định tại khoản 2 Điều này thì không xét thi đua cuối năm.

b) Công chức, viên chức tham mưu giải quyết công việc bị xử lý kỷ luật quy định tại khoản 2 Điều này thì cuối năm được đánh giá, xếp loại công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ”; đồng thời xem xét chuyển đổi vị trí công tác khác cho phù hợp.

c) Công chức, viên chức đã sai phạm và có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân lần thứ nhất quy định tại tiết a2 điểm a và tiết b3 điểm b của khoản 1

Điều 16 nhưng vẫn tái phạm và có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân lần thứ hai thì cuối năm đánh giá, xếp loại công chức không hoàn thành nhiệm vụ.

d) Người đứng đầu cơ quan, địa phương không thực hiện nghiêm túc việc kiểm điểm, xử lý công chức, viên chức sai phạm thì cuối năm đánh giá, xếp loại công chức không hoàn thành nhiệm vụ đối với người đứng đầu.

đ) Người đứng đầu và cấp phó trực tiếp phụ trách lĩnh vực được phân công của đơn vị có công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật quy định tại khoản 2 Điều này thì hạ một bậc đánh giá, xếp loại công chức, viên chức cuối năm và không xét thi đua cuối năm.

4. Trình tự, thủ tục và thẩm quyền xử lý, kỷ luật đối với công chức, viên chức thực hiện theo quy định của Pháp luật.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vấn đề vướng mắc, chưa phù hợp, đề nghị các cơ quan, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Tiến Phương**