

Số: **61** /2015/QĐ-UBND

Đồng Nai, ngày **31** tháng **12** năm **2015**

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông  
tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG NAI**

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

Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03/12/2004;

Căn cứ 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, 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 2014/TTr-SNV ngày 14 tháng 12 năm 2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký. Quyết định này thay thế Quyết định số 73/2012/QĐ-UBND ngày 10/12/2012 của UBND tỉnh về ban hành Quy định tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (A+B);
- Bộ Nội vụ (A+B);
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành (20);
- Cục Hải quan, CA tỉnh, BHXH tỉnh, Cục Thuế tỉnh;
- Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- UBND xã, phường, thị trấn;
- Đài PTTH ĐN, Báo ĐN, Báo LĐĐN, Công TTĐT tỉnh;
- Chánh, các Phó Chánh VP;
- Lưu: VT, HC, Sở Nội vụ (02 bản).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đình Quốc Thái**

**QUY ĐỊNH**

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**  
**tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 61 /2015/QĐ-UBND*  
*ngày 31 tháng 12 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

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

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

**Điều 2. Nguyên tắc thực hiện**

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính theo Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc của cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

4. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

**Điều 3. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh (sau đây gọi chung là sở, ban, ngành).

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 đơn vị sự nghiệp công lập, các doanh nghiệp nhà nước cung cấp dịch vụ công ích trên địa bàn tỉnh, đơn vị trực thuộc các sở, ban, ngành hoặc Ủy ban nhân dân cấp huyện (sau đây gọi chung là đơn vị công lập).

5. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt trên địa bàn tỉnh Đồng Nai (sau đây gọi chung là cơ quan ngành dọc), gồm: Cục Thuế tỉnh và các Chi cục trực thuộc, Cục Thi hành án dân sự tỉnh và các Chi cục trực thuộc, Bảo hiểm Xã hội tỉnh và các đơn vị trực thuộc, Công an tỉnh và Công an cấp huyện, Cục Hải quan tỉnh và các chi cục trực thuộc,...

6. Các cơ quan nêu tại Khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều này sau đây được gọi chung là cơ quan.

#### **Điều 4. Phạm vi điều chỉnh**

1. Cơ chế một cửa được áp dụng trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo các quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc của cấp có thẩm quyền thuộc trách nhiệm giải quyết của một trong các cơ quan quy định tại Điều 3 của Quy định này.

2. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện đối với các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: đầu tư; đăng ký kinh doanh; đất đai; cấp phép xây dựng; tư pháp, hộ tịch; chính sách xã hội, bảo trợ xã hội, bảo hiểm xã hội và các lĩnh vực khác thuộc trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định.

### **Chương II**

## **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

#### **Điều 5. Chức năng**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là đầu mối thực hiện việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để giải quyết hoặc chuyển đến các tổ chức, cơ quan trong nội bộ hoặc các cơ quan liên quan giải quyết và nhận, trả kết quả lại cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

2. Giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của các bộ phận, cơ quan chuyên môn trong nội bộ đơn vị và các cơ quan liên quan.

#### **Điều 6. Nhiệm vụ**

1. Niêm yết công khai đầy đủ, rõ ràng các quy định, thủ tục hành chính hiện hành, mức thu phí, lệ phí; quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của đơn vị và các cơ quan liên quan.

2. Thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa hoặc cơ chế một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của cơ quan theo Quy định này hoặc của cơ quan có thẩm quyền.

3. Theo dõi, giám sát, đôn đốc các tổ chức, cơ quan trong nội bộ và các cơ quan liên quan giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

4. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị và các cơ quan liên quan.

5. Quản lý công chức, viên chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ quan.

Phối hợp quản lý công chức, viên chức của các cơ quan ngành dọc (Thuế, Công an...) được bố trí làm việc tại bộ phận (nếu có).

6. Quản lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật; tổ chức vận hành, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm.

7. Đề xuất đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức.

8. Bảo đảm tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn từ 90% trở lên.

9. Thường xuyên tổ chức khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức để có biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị.

10. Thực hiện nghiêm nhiệm vụ thông tin, báo cáo, trích xuất dữ liệu và các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của thủ trưởng đơn vị hoặc của cơ quan có thẩm quyền.

## **Điều 7. Vị trí, trang thiết bị**

### **1. Vị trí**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại trụ sở của cơ quan, được bố trí ở vị trí trang trọng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện công việc hành chính.

### **2. Trang thiết bị**

#### **a) Trang thiết bị cơ bản**

Trang thiết bị cơ bản gồm máy tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi làm việc, bàn làm việc, ghế ngồi chờ, bàn để viết của người dân, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ, bảng niêm yết thủ tục hành chính.

#### **b) Trang thiết bị điện tử**

Trang thiết bị điện tử gồm phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị điện tử chuyên dụng đảm bảo đủ điều kiện để thực hiện đúng quy định về công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, theo dõi quá trình giải quyết và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

#### **c) Bố trí trang thiết bị**

Các trang thiết bị được bố trí khoa học theo các khu chức năng, gồm: khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử 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 (hoặc bàn) tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến làm việc.

Không gian của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thiết kế tạo thuận lợi, dễ dàng cho việc giao tiếp giữa công chức, viên chức của bộ phận với cá nhân, tổ chức trong trao đổi, hướng dẫn hồ sơ.

#### d) Phần mềm một cửa

Phần mềm một cửa với các chức năng khoa học, tiện lợi, có tính tự động cao, bảo đảm các yêu cầu cơ bản sau:

- Quản lý toàn bộ hoạt động tiếp nhận, in phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, giấy biên nhận hồ sơ, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức;

- Chuẩn hóa các thủ tục, hồ sơ; đưa mã số, mã vạch vào quản lý, tăng hiệu quả trong công tác theo dõi quá trình xử lý hồ sơ, tìm kiếm kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

- Cho phép cá nhân, tổ chức tra cứu tình trạng hồ sơ và kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Cho phép tích hợp chữ ký số;

- Kết nối được với các phần mềm khác, các ứng dụng, dịch vụ công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

- Cho phép triển khai dịch vụ công mức độ 3 và 4 trên Cổng/Trang thông tin điện tử;

- Tích hợp các dịch vụ công nghệ thông tin, viễn thông qua mạng internet, hệ thống tin nhắn (SMS), tổng đài 1080... để mở rộng kênh giao tiếp đơn giản, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức;

- Cho phép các cơ quan quản lý giám sát, kiểm tra các cơ quan có liên quan thực hiện việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

### **Điều 8. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan nêu tại Điều 3 sau đây được gọi chung là công chức.

#### 2. Yêu cầu

a) Có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc;

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp trong giải quyết công việc;

c) Có tác phong đúng mực, giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức. Thực hiện tốt quy tắc ứng xử của cán bộ công chức.

### 3. Trách nhiệm

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

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính;

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

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

Đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

- Trực tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức;

- Thẩm định, trình lãnh đạo cơ quan giải quyết hoặc chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

đ) Cập nhật kịp thời, đầy đủ thông tin tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa để phục vụ việc theo dõi, kiểm tra tình trạng giải quyết hồ sơ, báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo định kỳ hoặc đột xuất.

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

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

### 4. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức;

b) Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

### 5. Quản lý công chức

a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ngành chịu sự quản lý trực tiếp của Chánh Văn phòng cơ quan (hoặc Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp);

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện gồm công chức, viên chức của các phòng, ban

chuyên môn, đơn vị công lập thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, các sở, ban, ngành; cơ quan Thuế, Công an cấp huyện,... được bố trí làm việc tại Bộ phận này, chịu sự quản lý trực tiếp của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện;

Đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do các phòng, ban, đơn vị liên quan cử đến theo quyết định của người đứng đầu cơ quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; định kỳ hàng tháng, quý, sáu tháng và hàng năm, Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân gửi bản đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cho người quản lý trực tiếp của công chức để điều chỉnh phân công công việc, đánh giá, phân loại công chức, bình xét thi đua - khen thưởng và thực hiện kỷ luật (nếu có);

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức và công an cấp xã được bố trí làm việc tại Bộ phận này, chịu sự quản lý trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã;

d) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các đơn vị công lập chịu sự quản lý trực tiếp của Chánh Văn phòng cơ quan;

đ) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản.

### **Điều 9. Niêm yết thủ tục hành chính**

1. Các cơ quan có trách nhiệm thực hiện niêm yết công khai đầy đủ, rõ ràng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các thủ tục hành chính hiện hành thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết được cấp có thẩm quyền công bố.

#### **2. Hình thức công khai thủ tục hành chính**

##### **a) Trên bảng niêm yết thủ tục hành chính**

Niem yết tất cả thủ tục hành chính các thủ tục hành chính hiện hành thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của cơ quan. Các nội dung niêm yết gồm:

- Danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được phân nhóm thành từng lĩnh vực;

- Nội dung chủ yếu của từng thủ tục gồm: Tên thủ tục hành chính; cấp thẩm quyền giải quyết; thành phần hồ sơ, số lượng mỗi loại, bản chính hoặc bản photo; số bộ hồ sơ cần nộp; thời hạn giải quyết và trả kết quả; mức phí và lệ phí thực hiện thủ tục;

- Từng thủ tục có kèm theo một bộ hồ sơ mẫu đã được điền thông tin để cá nhân, tổ chức tham khảo;

- Danh mục thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công tuyến mức độ 3, mức độ 4 và quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, nhận kết quả giải quyết.

b) Tại bàn viết hồ sơ (hoặc trên kệ)

- Công khai tất cả nội dung của các thủ tục hành chính do cấp có thẩm quyền công bố, được đóng thành quyển theo từng Bộ thủ tục hành chính, bao gồm cả danh mục thủ tục hành chính và hồ sơ mẫu đã được điền thông tin.

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã: công khai Bộ thủ tục hành chính của cấp xã, cấp huyện và tất cả các sở, ban, ngành;

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện: công khai các Bộ thủ tục hành chính của cấp huyện và tất cả các sở, ban, ngành.

- Danh mục thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công tuyến mức độ 3, mức độ 4 và quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, nhận kết quả giải quyết.

c) Trên màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính (ở cơ quan có trang bị);

d) Khuyến khích các cơ quan bổ sung các hình thức công khai thủ tục hành chính phù hợp: tờ rơi, áp phích; đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh và của cơ quan.

### **Điều 10. Công khai thông tin nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; tổ chức thu thập ý kiến, góp ý**

1. Công khai thông tin nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Công khai thông tin nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính, gồm:

- Số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của bộ phận, cá nhân được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cơ quan.

- Số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của 02 đơn vị:

+ Phòng Cải cách hành chính (Sở Nội vụ): 061.3941833, cchc@dongnai.gov.vn.

+ Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Sở Tư pháp): 061.3842244, ks.tthc@dongnai.gov.vn

b) Hình thức công khai:

- Niêm yết trên bảng niêm yết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- In vào bên dưới lề Phiếu biên nhận hồ sơ.

2. Tổ chức thu thập ý kiến, góp ý



Các cơ quan tổ chức thu thập ý kiến, góp ý của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính với các hình thức:

a) Sổ góp ý: Đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho người dân để cá nhân, tổ chức trực tiếp ghi ý kiến của mình;

b) Phiếu khảo sát ý kiến người dân: Đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho người dân và trên bàn làm việc của công chức. Tất cả công chức khi tiếp nhận hồ sơ, chủ động phát Phiếu khảo sát và vận động, khuyến khích cá nhân, tổ chức đánh giá trực tiếp vào Phiếu khảo sát;

c) Hộp thư góp ý: bố trí tại nơi thuận tiện, dễ tiếp cận để cá nhân, tổ chức bỏ Phiếu khảo sát.

### **Điều 11. Thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết**

1. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết của cá nhân, tổ chức được thực hiện trong tất cả các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định của Luật Lao động). Thời gian làm việc trong ngày đảm bảo đủ 08 tiếng theo quy định Nhà nước hiện hành.

2. Việc tổ chức làm việc vào ngày thứ Bảy được thực hiện theo quy định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai.

## **Chương III**

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

#### **Điều 12. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa**

##### **1. Nộp hồ sơ**

Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua các hình thức: tại nhà, dịch vụ bưu chính, trực tuyến... ở những cơ quan có quy định nhận hồ sơ với hình thức trên.

##### **2. Tiếp nhận hồ sơ**

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

a) Trường hợp hồ sơ thuộc trách nhiệm tiếp nhận và xử lý của cơ quan khác thì hướng dẫn bằng Phiếu hướng dẫn (theo mẫu số 01) để cá nhân, tổ chức đến đúng cơ quan có trách nhiệm giải quyết;

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu bổ sung hồ sơ (theo mẫu số 02) để cá nhân, tổ chức hoàn chỉnh hồ sơ;

- Công chức không được trả hồ sơ của cá nhân, tổ chức mà không có Phiếu hướng dẫn hoặc Phiếu bổ sung hồ sơ.

b) Trường hợp hồ sơ đã đầy đủ các giấy tờ, tài liệu theo danh mục, đủ số lượng theo quy định

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức tiếp nhận hồ sơ lập Phiếu biên nhận hồ sơ (theo mẫu số 03), giao cho người trực tiếp nộp hồ sơ; nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ (theo mẫu số 04) hoặc phần mềm một cửa.

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay: Công chức tiếp nhận hồ sơ không lập Phiếu biên nhận hồ sơ, chỉ thực hiện nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa; trực tiếp hoặc phối hợp thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

### 3. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, Khoản 2, Điều này, công chức lập Phiếu luân chuyển hồ sơ (theo mẫu số 05) hoặc nhập thông tin trên phần mềm một cửa;

b) Chuyển hồ sơ đã tiếp nhận kèm theo Phiếu luân chuyển hồ sơ cho cơ quan, tổ chức có trách nhiệm giải quyết. Phiếu luân chuyển hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### 4. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phân công công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đúng quy định do lỗi của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi nhận hồ sơ:

- Công chức báo cáo người có thẩm quyền và có văn bản đề nghị bổ sung hồ sơ, chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản đề nghị bổ sung hồ sơ của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ không trực tiếp yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không được thu lại Phiếu biên nhận hồ sơ cũ và viết Phiếu biên nhận hồ sơ mới cho trường hợp bổ sung hồ sơ.

- Thời gian yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ đã quy định.

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

c) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức

thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

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

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung chuyên cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để thông báo đến cá nhân, tổ chức;

- Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. Thời gian yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ đã quy định.

d) Các hồ sơ quy định tại Điểm b, c Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo người có thẩm quyền trả lại hồ sơ và có văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để thông báo đến cá nhân, tổ chức. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa. Thời hạn thông báo không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức.

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

#### 5. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa và thực hiện như sau:

a) Đối với hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức; thu phí, lệ phí (nếu có);

Việc thu phí, lệ phí được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà hoặc thông qua dịch vụ bưu chính, dịch vụ công trực tuyến, Ngân hàng, Kho bạc nhà nước hoặc các hình thức khác theo quy định của cơ quan phù hợp quy định hiện hành.

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

Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại bộ phận, phòng chuyên môn đã thụ lý trước đó trong khi chờ cá nhân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ theo thông báo;

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

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Liên hệ cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ, trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả lần sau;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Thông báo để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

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

#### 6. Hình thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả

Việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả quy định tại Khoản 2; Điểm a, c, d, đ Khoản 4; Điểm a, b, c, d, đ Khoản 5 Điều này, được thực hiện trực tiếp với cá nhân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc thông qua dịch vụ bưu chính, dịch vụ công trực tuyến, tại nhà hoặc các hình thức thức khác theo quy định của cơ quan phù hợp quy định hiện hành.

7. Thẩm quyền ký các thông báo, văn bản nêu tại Khoản 3, 4 Điều này

a) Lãnh đạo cơ quan ký các thông báo, văn bản nêu tại Khoản 3, 4 Điều này;

b) Người quản lý trực tiếp Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan ký văn bản xin lỗi và đề nghị bổ sung hồ sơ nêu do lỗi của công chức tiếp nhận hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### **Điều 13. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông**

#### 1. Nộp hồ sơ

Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì làm đầu mỗi giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) hoặc nộp qua các hình thức sau: tại nhà, dịch vụ bưu chính, trực tuyến... ở những cơ quan có quy định nhận hồ sơ với hình thức trên.

#### 2. Tiếp nhận hồ sơ

Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Khoản 2 Điều 12 Quy định này;

#### 3. Phối hợp giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức, bộ phận chuyên môn cơ quan chủ trì tham mưu lãnh đạo xử lý như sau:

a) Trường hợp kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là ý kiến, thông tin phục vụ việc thẩm định, quyết định của cơ quan chủ trì; cơ quan chủ trì gửi văn bản đề lấy ý kiến. Cơ quan phối hợp có văn bản trả lời trong thời hạn quy định;

b) Trường hợp kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là kết quả giải quyết thủ tục hành chính; cơ quan chủ trì gửi văn bản đề nghị kèm theo hồ sơ, thông tin, dữ liệu. Cơ quan phối hợp có trách nhiệm xem xét, giải quyết, gửi kết quả cho cơ quan chủ trì trong thời hạn quy định;

c) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm trả lại hồ sơ cho cơ quan chủ trì kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung trong thời hạn không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cơ quan chủ trì.

- Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức tiếp nhận hồ sơ) và đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan phối hợp;

d) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ, gửi cơ quan chủ trì để thông báo và trả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Thời hạn cơ quan phối hợp gửi thông báo không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cơ quan chủ trì;

đ) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan phối hợp có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau, gửi cơ quan chủ trì trước thời hạn trả kết quả ít nhất 01 ngày. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ quan chủ trì liên hệ với cá nhân, tổ chức để gửi văn bản xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan chịu trách nhiệm việc quá hạn giải quyết hồ sơ;

e) Sau khi nhận được văn bản trả lời, kết quả giải quyết từ cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định, quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định, chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức;

g) Công chức, bộ phận, phòng chuyên môn tham mưu thẩm định hồ sơ của cơ quan chủ trì có trách nhiệm thực hiện, theo dõi, kiểm soát các bước công việc tại Điểm a, b, c, d, đ, e Khoản này và phối hợp chặt chẽ với

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để bảo đảm thời hạn trả kết quả theo quy định.

h) Văn bản lấy ý kiến của cơ quan chủ trì, văn bản trả lời hoặc kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp và các văn bản liên quan khác được chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để theo dõi, giám sát, báo cáo quá trình giải quyết hồ sơ.

#### 4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Việc trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo Khoản 5, Khoản 6 Điều 12 Quy định này.

### **Chương IV**

#### **TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

**Điều 14. Trách nhiệm chung của Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và Thủ trưởng các cơ quan ngành dọc tại tỉnh**

1. Tổ chức quán triệt nội dung 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 và Quy định này đến đội ngũ công chức, viên chức của cơ quan để nâng cao nhận thức, trách nhiệm thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

2. Tổ chức triển khai thực hiện Quy định này tại cơ quan; chỉ đạo, kiểm tra công chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa và các phần mềm liên quan.

3. Ban hành quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ quan phù hợp Quy định này và tình hình cụ thể của cơ quan.

4. Bố trí và phân công công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

5. Tổ chức niêm yết công khai đầy đủ, dễ tiếp cận các quy định hành chính, thủ tục hành chính hiện hành; điền thông tin vào hồ sơ mẫu để cá nhân, tổ chức tham khảo

Công khai đầy đủ, thường xuyên kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Trang/Cổng thông tin điện tử của đơn vị.

6. Tổ chức tập huấn về nghiệp vụ chuyên môn, sử dụng phần mềm một cửa điện tử và cách giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính đối với công chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

7. Tổ chức thông tin, tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông và việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của cơ quan.

8. Bố trí đủ kinh phí từ ngân sách theo phân cấp và huy động, sử dụng từ các nguồn lực hợp pháp khác để đảm bảo thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của cơ quan.

9. Thực hiện chế độ hỗ trợ cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định của Hội đồng nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân tỉnh. Hỗ trợ trang bị đồng phục cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận này.

10. Định kỳ hàng tháng kiểm tra, chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, vướng mắc.

11. Định kỳ khảo sát, thu thập ý kiến cá nhân, tổ chức để cải tiến, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

12. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo chế độ báo cáo định kỳ về cải cách hành chính, báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

#### **Điều 15. Trách nhiệm cụ thể của Thủ trưởng các sở, ban, ngành**

1. Rà soát, cập nhật kịp thời thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước theo ngành của cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố theo đúng quy định pháp luật.

a) Tổ chức in Bộ thủ tục hành chính của cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã, phát hành đến các đơn vị, địa phương.

b) Giao Sở Tư pháp chủ trì theo dõi, đôn đốc việc thực hiện và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, nhất là đối với các cơ quan thực hiện chậm trễ, không đầy đủ.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý hoặc do cơ quan mình chủ trì tiếp nhận hồ sơ. Định kỳ hàng quý báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

a) Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp Sở Tư pháp thẩm định quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông của các đơn vị, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

b) Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì xây dựng, triển khai phần mềm giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông cho các đơn vị.

3. Chủ trì tổ chức tập huấn nghiệp vụ chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính cho công chức chuyên môn và công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở cấp huyện và cấp xã.

Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì tổ chức tập huấn giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử ở cấp sở, cấp huyện và cấp xã.

4. Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ, các cơ quan có liên quan tổ chức kiểm tra tình hình niêm yết, công khai thủ tục hành chính. Chủ trì theo dõi, tổng hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính theo hình thức trực tiếp hoặc trên phần mềm.

5. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các Sở: Nội vụ, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, các cơ quan có liên quan hiệu chỉnh và hoàn thiện phần mềm một cửa theo Quy định này; thực hiện kết nối với các phần mềm khác; tích hợp các dịch vụ viễn thông qua hệ thống tin nhắn (SMS), tổng đài 1080... hỗ trợ thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên phần mềm một cửa, trên cổng/trang của tỉnh và các đơn vị, địa phương. Thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tại các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh. Quản lý quá trình và kết quả giải quyết hồ sơ trên toàn tỉnh.

6. Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Đồng Nai, Báo Lao động Đồng Nai, Đài Phát thanh và Truyền hình Đồng Nai, Cổng thông tin điện tử tỉnh phổ biến, tuyên truyền rộng rãi nội dung Quy định này để cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện.

## **Chương V**

### **KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

#### **Điều 16. Kinh phí thực hiện**

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

2. Các cơ quan được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để triển khai có hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

#### **Điều 17. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành công vụ hàng năm của người đứng đầu cơ quan và của cán bộ, công chức.



2. Việc Khen thưởng, kỷ luật thực hiện theo Điều 15 Quy chế kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

## **Chương VI** **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

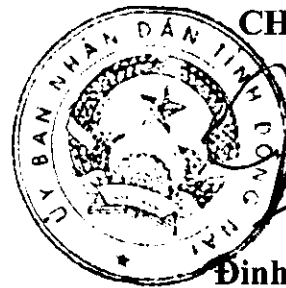
### **Điều 18. Tổ chức thực hiện**

1. Sở Nội vụ tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy định này; định kỳ báo cáo tình hình, kết quả thực hiện, đề xuất giải quyết các vướng mắc; tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước cung cấp dịch vụ công ích trên địa bàn tỉnh thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quy định này và hướng dẫn của Sở Nội vụ.

**Điều 19.** Trong quá trình thực hiện, các phát sinh, vướng mắc; cơ quan, cá nhân, tổ chức báo cáo, phản ánh, kiến nghị về Sở Nội vụ để hướng dẫn hoặc báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.

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



*Đinh Quốc Thái*  
**Đinh Quốc Thái**



**Phụ lục**  
**CÁC BIỂU MẪU**

*theo Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông  
tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai  
tại Quyết định số 61 /2015/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2015  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai*

Mẫu số 01	Phiếu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính
Mẫu số 02	Phiếu bổ sung hồ sơ
Mẫu số 03	Phiếu biên nhận hồ sơ
Mẫu số 04	Phiếu luân chuyển hồ sơ
Mẫu số 05	Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số: .....

....., ngày.....tháng.....năm.....

**PHIẾU HƯỚNG DẪN**  
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Hồ sơ của Ông (Bà): .....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

.....

Do yêu cầu của Ông (Bà) là không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan.

Đề nghị Ông (Bà) đến liên hệ cơ quan (1):.....

..... để được giải quyết.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:**

- (1): Tên cơ quan, đơn vị cần đến liên hệ để giải quyết.

- Trường hợp có gặp vướng mắc, đề nghị ông (bà) phản ánh theo đường dây nóng như sau:

+ Cơ quan: .....

+ Phòng Cải cách hành chính (Sở Nội vụ): 061.3941833; cchc@dongnai.gov.vn

+ Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Sở Tư pháp): 061.3842244; ks.tthc@dongnai.gov.vn

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: .....

....., ngày.....tháng.....năm.....

**PHIẾU BỔ SUNG HỒ SƠ**

Hồ sơ của Ông (Bà): .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Đề nghị Ông (Bà) bổ sung các loại giấy tờ sau:

1/ .....

2/ .....

3/ .....

Để biết thêm thông tin về hồ sơ, ông (bà) vui lòng liên hệ: .....

điện thoại:....., email .....

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:**

- (1): Tên cơ quan, đơn vị cần đến liên hệ để giải quyết.

- Phiếu này cá nhân, tổ chức nộp lại sau khi nhận được kết quả đã giải quyết và được lưu vào hồ sơ tại cơ quan.

- Trường hợp có gặp vướng mắc, đề nghị ông (bà) phản ánh theo đường dây nóng như sau:

+ Cơ quan: .....

+ Phòng Cải cách hành chính (Sở Nội vụ): 061.3941833; cchc@dongnai.gov.vn

+ Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Sở Tư pháp): 061.3842244; ks.tthc@dongnai.gov.vn

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: .....

....., ngày.....tháng.....năm.....

**PHIẾU BIÊN NHẬN HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đã nhận hồ sơ của ông (bà):.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại: .....Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Hồ sơ gồm:

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

STT	Tên giấy tờ, tài liệu	Bản chính	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
3				
...	...	...	...	...

2. Số lượng hồ sơ:..... (bộ).

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

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

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại (1):.....

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

**NGƯỜI TIẾP NHẬN**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:**

- (1) Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký thỏa thuận nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại địa chỉ yêu cầu qua dịch vụ bưu chính hoặc các hình thức khác theo quy định của cơ quan.

- Phiếu này cá nhân, tổ chức nộp lại sau khi nhận được kết quả đã giải quyết và được lưu vào hồ sơ tại cơ quan.

- Nếu gặp vướng mắc, khó khăn, đề nghị ông (bà) phản ánh theo đường dây nóng như sau:

+ Cơ quan: .....

+ Phòng Cải cách hành chính (Sở Nội vụ): 061.3941833; cchc@dongnai.gov.vn

+ Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Sở Tư pháp): 061.3842244; ks.tthc@dongnai.gov.vn

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

Mẫu số 04

SỐ THEO DÕI TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

NĂM.....

Số TT	Người nộp hồ sơ	Địa chỉ	Số điện thoại	Tên thủ tục	Ngày nhận hồ sơ tại Bộ phận TN&T KQ	Tên phòng (hoặc công chức, viên chức) xử lý hồ sơ	Ngày hẹn trả kết quả theo Phiếu biên nhận	Ngày chuyển hồ sơ cho phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn	Tên phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn nhận hồ sơ	Ngày nhận lại kết quả từ phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn	Ngày trả kết quả theo thực tế	Kết quả (số hiệu văn bản)	Ký nhận (ghi rõ họ và tên) của người dân, tổ chức	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)

**Ghi chú:**

- (1): Số thứ tự là số Phiếu biên nhận hồ sơ.
- (10): Tên phòng, công chức chuyên môn nhận hồ sơ (thủ tục một cửa); số Phiếu luân chuyển hồ sơ (thủ tục liên thông).
- (13): Kết quả ghi rõ số hiệu của văn bản, sản phẩm.
- Số theo dõi hồ sơ được lập thành số hoặc trên phần mềm theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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: .....

....., ngày.....tháng.....năm.....

**PHIẾU LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ**

Hồ sơ số:.....(2) .....

Loại thủ tục:.....(3) .....

Người giao hồ sơ:.....(4) .....

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

Thời gian trả kết quả theo quy định: .....giờ ..... phút, ngày.....tháng.....năm .....

Tên đơn vị/bộ phận	Ngày giao/nhận hồ sơ	Ghi chú
(5) - Giao: ..... ..... - Nhận: ..... .....	(6) ...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... <b>NGƯỜI GIAO</b> <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i>	(7) <b>NGƯỜI NHẬN</b> <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i>
(5) - Giao: ..... ..... - Nhận: ..... .....	(6) ...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... <b>NGƯỜI GIAO</b> <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i>	(7) <b>NGƯỜI NHẬN</b> <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i>
(5) - Giao: ..... ..... - Nhận: ..... .....	(6) ...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... <b>NGƯỜI GIAO</b> <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i>	(7) <b>NGƯỜI NHẬN</b> <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i>
.....	.....	.....

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan đầu tiên tiếp nhận hồ sơ
- (2) Số phiếu biên nhận hồ sơ của đơn vị tiếp nhận đầu tiên
- (3) Tên thủ tục hành chính
- (4) Người giao hồ sơ lần đầu (của cơ quan tiếp nhận đầu tiên)
- (5) Tên các cơ quan, bộ phận giao - nhận hồ sơ trong quá trình giải quyết hồ sơ
- (7) Nội dung quản lý, theo dõi của bộ phận tiếp nhận, xử lý (số Phiếu biên nhận, ...)  
 - Phiếu này được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan