

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định tiếp nhận và trả kết quả
giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ tổ chức, cá nhân
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân năm 2003;

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về Kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05/5/2014 của Chính phủ quy định tổ chức cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh;

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 các 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 tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 47/2012/QĐ-UBND ngày 21/12/2012 của UBND tỉnh ban hành quy định tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ tổ chức và cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên và Quyết định số 124/QĐ-UBND ngày 17/01/2013 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành biểu mẫu phục vụ

công tác tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc Sở Tài chính, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã thuộc tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh Thái Nguyên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ tỉnh TN và các đoàn thể;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Báo Thái Nguyên, Đài PTTH tỉnh;
- Trung tâm TT tỉnh;
- CVP, PVP (Đ/c Linh);
- Lưu: VT, NC.

Phuongvk/QĐ01

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Vũ Hồng Bắc

QUY ĐỊNH

**Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính,
phục vụ tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa,
cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: **05** /2016/QĐ-UBND
ngày **19** tháng 01 năm 2016 của UBND tỉnh Thái Nguyên)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng

a) Quy định này quy định về quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ; giải quyết hồ sơ, trả kết quả; mối quan hệ, trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa và một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

b) Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đầu tư; đất đai; đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; tư pháp và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước.

c) Các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết tại Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan chuyên môn của UBND tỉnh Thái Nguyên.

b) UBND huyện, thành phố, thị xã thuộc tỉnh Thái Nguyên.

c) UBND xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thái Nguyên.

d) Các cơ quan hành chính được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ đặt tại tỉnh Thái Nguyên.

đ) Tổ chức và cá nhân liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Quy định này.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật; công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định.

2. Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phải thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính nhà nước.

3. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thường xuyên, liên tục, 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 chuyên môn. Khi trả lại hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, hồ sơ quá hạn giải quyết phải được Giám đốc Sở, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã ký văn bản xin lỗi hoặc thông báo rõ lý do.

4. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

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

6. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức phát huy sáng kiến, cải tiến lề lối làm việc hoặc tổ chức quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hợp lý nhằm rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân.

Điều 3. Giải thích từ ngữ và các từ viết tắt

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 hành chính nhà nước 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 hành chính nhà nước.

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 hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính nhà nước 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 hành chính nhà nước.

3. Thủ tục hành chính là trình tự, cách thức thực hiện hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức và cá nhân.

4. Hồ sơ là những loại giấy tờ mà tổ chức và cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức và cá nhân.

5. Yêu cầu, điều kiện là những đòi hỏi (theo quy định của pháp luật) mà tổ chức và cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng hoặc phải làm khi thực hiện thủ tục hành chính.

6. Văn phòng UBND tỉnh, các Sở và cơ quan tương đương; các cơ quan hành chính được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc của các Bộ, cơ quan

ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ đặt tại tỉnh Thái Nguyên (sau đây được gọi tắt là các Sở).

7. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, các Giám đốc Sở và Thủ trưởng cơ quan tương đương sở, các cơ quan hành chính được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ đặt tại tỉnh Thái Nguyên (sau đây được gọi tắt là Giám đốc Sở).

8. UBND huyện, thành phố, thị xã thuộc tỉnh Thái Nguyên (được gọi tắt là UBND cấp huyện).

9. UBND xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thái Nguyên (được gọi tắt là UBND cấp xã).

Điều 4. Quy định chung về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

1. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến.

2. Đối với những hồ sơ chưa đúng, chưa đủ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để tổ chức, cá nhân thực hiện đúng quy định.

3. Việc tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (đối với những công việc phải viết giấy hẹn), giải quyết hồ sơ (đối với những thủ tục hành chính pháp luật quy định giải quyết trong ngày) trả kết quả giải quyết hồ sơ. Người nộp hồ sơ nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc qua đường bưu chính (nếu cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ hành chính công mức độ 3,4 trả kết quả qua đường bưu chính).

4. Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết tại Quy định này đã được tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ thì phải trả lại cho người nộp hồ sơ, gửi kèm văn bản do Giám đốc Sở, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã ký, thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết và được nhập vào mục trả kết quả trong sổ theo dõi giải quyết hồ sơ. Thời hạn thông báo trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

5. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết, công chức tiếp nhận có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức và cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành.

6. Trong quá trình thực hiện, nếu có văn bản quy phạm pháp luật ban hành mới thay đổi hoặc điều chỉnh liên quan đến những nội dung của thủ tục hành chính mà Giám đốc các sở chưa kịp trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố bổ sung thì Giám đốc các sở, Chủ tịch UBND cấp huyện chủ động điều chỉnh đảm bảo đúng quy định, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

Điều 5. Những điều nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Có các hành vi đưa, nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định và các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng Quy chế văn hóa nơi công sở ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ; lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trục lợi.

2. Tiết lộ thông tin, hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân mà mình biết trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật cho phép; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

3. Tự đặt thêm thủ tục hoặc các yêu cầu, điều kiện, các loại giấy tờ bất hợp pháp như: yêu cầu Tổ trưởng Tổ dân phố, Trưởng xóm (bản) xác nhận vào hồ sơ của cá nhân trước khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ (trừ trường hợp pháp luật cho phép).

4. Kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định của pháp luật.

5. Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, gây cản trở trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

6. Trả lại hồ sơ mà không giải thích cụ thể bằng phiếu hướng dẫn và nêu rõ lý do bằng văn bản.

Chương II

TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 6. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thành lập ở tất cả các Sở, UBND cấp huyện và UBND cấp xã thuộc tỉnh Thái Nguyên.

2. Tên giao dịch

a) Tên đầy đủ: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tên viết tắt: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, đặt tại Văn phòng sở (hoặc phòng Hành chính – Tổ chức, sau đây gọi chung là Văn phòng) và chịu sự quản lý về hoạt động của Văn phòng các Sở, do Chánh Văn phòng Sở làm Trưởng bộ phận. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc thuộc các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ đóng trên địa bàn tỉnh và các đơn vị trực thuộc các cơ quan nói trên,

thực hiện theo quy định của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, đặt tại Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, chịu sự quản lý toàn diện về hoạt động của Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, do Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện làm Trưởng bộ phận và có một số công chức chuyên môn, được phân công làm việc chuyên trách tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

c) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã, đặt tại trụ sở làm việc của UBND cấp xã, do Chủ tịch UBND cấp xã làm Trưởng bộ phận trực tiếp phụ trách và có các công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 7. Chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Chức năng: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, giải quyết, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

2. Nhiệm vụ

a) Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết, trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) của các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

b) Nghiên cứu, đề xuất với các cơ quan chức năng có thẩm quyền, các giải pháp cải cách và đơn giản hóa thủ tục hành chính.

c) Báo cáo, thống kê định kỳ, đột xuất kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định và yêu cầu của Giám đốc Sở, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã và cơ quan cấp trên.

d) Quản lý các loại sổ, biểu thống kê: Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ; phiếu hẹn trả kết quả; giấy tiếp nhận hồ sơ, phiếu kiểm soát hồ sơ, sổ góp ý kiến, phiếu khảo sát ý kiến tổ chức và cá nhân, các loại sổ ghi chép khác.

đ) Thực hiện sổ góp ý kiến theo mẫu số 08 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này; tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân thường xuyên hoặc định kỳ hằng tháng, hằng quý, hằng năm (theo mẫu số 06, tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục.

e) Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân hiểu về tình hình hoạt động, mục đích, ý nghĩa, nội dung của giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

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

1. Yêu cầu

a) Đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đủ về số lượng, có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc.

- b) Có phẩm chất, đạo đức, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao.
- c) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có kỹ năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

2. 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 các giao dịch 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 hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định.

đ) 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, thay đổi 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 địa phương.

e) Mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ (đối với những nơi đã trang bị đồng phục).

g) Phải có bảng ghi rõ họ, tên, chức danh, đơn vị công tác, lĩnh vực công việc được giao tại bàn làm việc của công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, đeo thẻ công chức theo quy định.

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

3. Quyền lợi

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

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

4. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Sở.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện là công chức các cơ quan chuyên môn trực thuộc được phân công đến làm việc, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

Đối với công chức thuộc bên chế của cơ quan ngành dọc được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện trong thời gian làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã là công chức thuộc 07 chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật

Cán bộ, công chức do Chủ tịch UBND cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

Điều 9. Phòng làm việc và trang, thiết bị

1. Phòng làm việc

a) Phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải bố trí ở nơi thoáng mát, dễ nhận biết, dễ tìm và đảm bảo diện tích tối thiểu:

- Cửa các Sở: 40m².
- Cửa UBND cấp huyện: 80m².
- Cửa UBND cấp xã: 40m².

b) Các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã phải dành tối thiểu 50% diện tích phòng làm việc, để bố trí nơi ngồi chờ cho tổ chức, cá nhân.

c) Trường hợp trụ sở làm việc hiện tại chưa đáp ứng yêu cầu, các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã phải có kế hoạch cải tạo, xây mới để đảm bảo diện tích theo quy định tại điểm a, điểm b, khoản 1, Điều này.

d) Đối với các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đang có kế hoạch sửa chữa, cải tạo, đầu tư xây dựng mới trụ sở làm việc yêu cầu phải bảo đảm:

- Thiết kế phải có phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tối thiểu đảm bảo quy định tại điểm a, điểm b, khoản 1, Điều này. Ngoài ra phải đáp ứng được yêu cầu khi mở rộng phạm vi thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Thiết kế Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải đáp ứng được yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hóa việc tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Trang thiết bị

a) Tùy theo yêu cầu, điều kiện cụ thể của từng cơ quan, đơn vị. Giám đốc Sở, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã quyết định mua sắm, trang bị cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tối thiểu phải có máy vi tính, máy photocopy, mạng internet, máy in, điện thoại cố định, tủ đựng tài liệu, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ, hòm thư góp ý và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Khuyến khích các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, đầu tư hiện đại hóa việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính phục vụ tổ chức và cá nhân, đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính đơn giản, nhanh, gọn, công khai, minh bạch.

c) Căn cứ khả năng bố trí ngân sách của tỉnh, UBND tỉnh có kế hoạch cụ thể để đầu tư hiện đại hóa việc tiếp nhận và trả kết quả và quy định chế độ phụ cấp cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

d) Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại được đặt tại vị trí trang trọng của cơ quan hành chính nhà nước, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện các giao dịch hành chính; bố trí bảo đảm đầy đủ các phân khu chức năng khoa học, phù hợp với điều kiện thực tiễn của từng cơ quan, đơn vị.

Có cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng theo quy định; có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; áp dụng phần mềm điện tử theo quy định.

Điều 10. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến.

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

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

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và phần mềm điện tử (nếu có), lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

d) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có):

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c, Khoản 1, Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

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

b) Trường hợp có quy định phải thẩm 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 cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ.

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải trình Giám đốc sở, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã ký thông báo bằng văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả gửi cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để gửi tổ chức, cá nhân.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức đề yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi.

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.

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức.

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả.

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

Điều 11. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính

1. Các loại hình liên thông

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

b) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa UBND cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa UBND cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa UBND cấp huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc tại tỉnh; giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

2. Quy trình liên thông

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

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, c Khoản 1 Điều 10 quy định này.

c) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định;

Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp thì cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định.

d) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

d) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyên văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm.

e) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định.

g) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải trình Giám đốc sở, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã ký thông báo bằng văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả gửi cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì gửi tổ chức, cá nhân.

h) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 10 Quy định này.

3. Các Sở, UBND cấp huyện chủ động phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Tư pháp tham mưu, đề xuất UBND tỉnh giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông không thuộc các lĩnh vực quy định tại Điểm b, Khoản 1, Điều 1 Quy định này.

Điều 12. Công khai thủ tục hành chính

1. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phải niêm yết công khai toàn bộ các thủ tục hành chính bao gồm:

a) Quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo mẫu số 09 hoặc mẫu số 10.

b) Trình tự, hướng dẫn thực hiện.

c) Thời gian thực hiện.

d) Thành phần, số lượng hồ sơ.

e) Các mẫu biểu, tờ khai kèm theo (nếu có).

g) Các yêu cầu, điều kiện (nếu có).

h) Mức thu phí, lệ phí (nếu có).

i) Các yêu cầu khác theo quy định của pháp luật (nếu có).

k) Lịch tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (nếu tổ chức tiếp nhận và giải quyết theo lịch).

2. Công khai trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có) toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã để tổ chức và cá nhân biết theo quy định tại điểm a, b, c, d, e, g, h, i, k, khoản 1 Điều này.

3. Tại những nơi tiếp xúc và làm việc với tổ chức, cá nhân để giải quyết thủ tục hành chính (Nhà văn hóa xóm, tổ dân phố), phải niêm yết công khai các thủ tục hành chính theo quy định tại điểm a, b, c, d, e, g, h, i, k, khoản 1 Điều này.

Điều 13. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến

1. Thông tin về dịch vụ hành chính công trực tuyến

a) Công thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị (nếu có) phải có mục “Dịch vụ hành chính công trực tuyến” thông báo rõ danh mục các dịch vụ hành chính công và các dịch vụ hành chính công trực tuyến (nêu rõ mức độ ứng dụng của dịch vụ: mức độ 1, mức độ 2, mức độ 3, mức độ 4 theo quy định của Luật Công nghệ thông tin).

b) Các dịch vụ hành chính công trực tuyến phải được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực và nội dung để tổ chức và cá nhân thuận tiện cho việc sử dụng, tra cứu và khai thác.

c) Thông tin về dịch vụ hành chính công trực tuyến phải được thường xuyên cập nhật, bổ sung kịp thời sau khi có sự thay đổi của cơ quan có thẩm quyền.

d) Các cơ quan, đơn vị căn cứ điều kiện, khả năng thực tế quy định trả kết quả qua dịch vụ bưu chính; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3, 4 theo quy định.

2. Quy định áp dụng phần mềm

a) Chuẩn hóa các thủ tục, hồ sơ, đưa mã số, mã vạch vào quản lý khoa học, 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.

b) Cho phép cá nhân, tổ chức tra cứu tình trạng hồ sơ và kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 trong quản lý.

c) Cung cấp mở rộng các kênh giúp giao tiếp đơn giản, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức như sử dụng kết nối mạng internet, mạng điện thoại, sử dụng hệ thống tin nhắn (SMS).

d) Cho phép tích hợp chữ ký số trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Ưu tiên sử dụng công nghệ mã nguồn mở để phát triển sản phẩm nhằm tiết kiệm chi phí đầu tư và phù hợp với định hướng phát triển. Sẵn sàng kết nối đến các ứng dụng, dịch vụ công nghệ thông tin do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp.

đ) Các bước tiếp nhận và chuyển giao xử lý được cụ thể hóa bằng các tình trạng xử lý tại các bộ phận nhằm minh bạch công tác xử lý, giúp cơ quan quản lý giám sát quá trình đang xử lý hồ sơ tại mọi thời điểm.

e) Đối với các đơn vị đang thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến hoặc sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại thì tổ chức, quản lý, sử dụng và trích xuất các loại phiếu, sổ theo dõi được quy định tại mẫu 1, 2, 3, 4, 5, 6,7,8 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này thông qua phần mềm, không sử dụng cùng lúc hai (02) mẫu khác nhau đối với mỗi loại phiếu, sổ theo dõi tại các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

3. Các cơ quan, đơn vị áp dụng phần mềm giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm cung cấp tài khoản sử dụng hệ thống tra cứu tình hình giải quyết thủ tục hành chính cho Sở Nội vụ hoặc Sở Thông tin và truyền thông khi có yêu cầu.

Chương III

TRÁCH NHIỆM THI HÀNH

Điều 14. Giám đốc Sở, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã

1. Tổ chức việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính phục vụ tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Quy định này.

2. Thành lập, bố trí địa điểm và tổ chức hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo yêu cầu.

3. Bố trí cán bộ, công chức đúng chuyên môn, nghiệp vụ làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, quy định rõ trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; ban hành nội quy, quy chế làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quy trình tiếp nhận, xử lý, chuyển, giao hồ sơ, trình ký và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; quy chế phối hợp giữa các phòng, ban, đơn vị trực thuộc đảm bảo phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính theo quy định.

4. Công khai các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.

5. Quyết định danh mục các thủ tục hành chính được giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền rộng rãi các quy định về thủ tục hành chính để nhân dân biết và kiểm tra, giám sát việc thực hiện của cán bộ, công chức.

6. Thường xuyên kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức chuyên môn.

7. Định kỳ hằng quý, 06 tháng, hằng năm rà soát, đánh giá tình hình thực hiện, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện và tổng hợp báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ cùng với báo cáo thực hiện cải cách hành chính theo quy định) việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quy định này.

8. Có các hình thức động viên, khuyến khích và khen thưởng kịp thời đối với cán bộ, công chức hoặc đơn vị thực hiện tốt nhiệm vụ và xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức, đơn vị vi phạm quy định hoặc thực hiện không nghiêm túc nhiệm vụ tại Quy định này.

9. Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

10. Xây dựng các Chương trình, Đề án về cải cách hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông gửi Sở Nội vụ thẩm định và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

Điều 15. Các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy định này tại các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã; phối hợp với các Sở kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

b) Trình UBND tỉnh các giải pháp, biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

c) Thẩm định các Chương trình, Đề án về cải cách hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện.

d) Hướng dẫn các Sở, UBND cấp huyện xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính hằng năm, giai đoạn và tổng hợp xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính hằng năm, giai đoạn của tỉnh, trình UBND tỉnh ban hành theo thẩm quyền.

2. Trách nhiệm của Sở Tư pháp

a) Chủ trì, phối hợp các Sở cập nhật, cung cấp đầy đủ, thường xuyên, kịp thời thủ tục hành chính đã được Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

b) Tham mưu, giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền; hướng dẫn các sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định.

3. Trách nhiệm của các Sở

a) Có trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra và giám sát UBND cấp huyện, UBND cấp xã:

- Bố trí công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Tổ chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa thuộc các lĩnh vực chuyên môn của ngành theo Quy định này.

b) Phối hợp với Sở Nội vụ hướng dẫn, đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của ngành, lĩnh vực chuyên môn; hướng dẫn các mẫu biểu, tờ khai, các yêu cầu, điều kiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà tổ chức, cá nhân phải đáp ứng trước khi giải quyết thủ tục hành chính.

c) Các cơ quan hành chính được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ đặt tại tỉnh Thái Nguyên:

- Cử công chức trực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND cấp huyện, UBND cấp xã theo quy định tại điểm c, Khoản 1, Điều 1 Quy định này để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân không phải đi lại nhiều nơi, nhiều chỗ.

- Phối hợp chặt chẽ với các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tổ chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính phục vụ tổ chức và cá nhân tại Quy định này.

4. Trách nhiệm của các cơ quan thông tin, tuyên truyền

Báo Thái Nguyên, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Trung tâm Thông tin tỉnh và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến nội dung, tình hình triển khai thực hiện Quy định này.

5. Trách nhiệm của UBND cấp huyện

a) Phê duyệt phương án hoặc đề án giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND cấp xã. Chỉ đạo UBND cấp xã tổ chức thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo Quy định này.

b) Triển khai thực hiện, chỉ đạo các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện và các cơ quan, đơn vị khác có liên quan phối hợp chặt chẽ với UBND cấp xã tổ chức thực hiện Quy định này.

Điều 16. Khen thưởng, kỷ luật

1. 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 hằng năm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp và của cán bộ, công chức.

2. Các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy định này được xem xét khen thưởng hằng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng. Cán bộ, công chức có năng lực, đạo đức tốt, gương mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính, tận tụy, tận tâm phục vụ nhân dân được ưu tiên xem xét quy hoạch và bổ nhiệm vào chức vụ cao hơn khi các cơ quan, đơn vị có nhu cầu.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc thực hiện không nghiêm túc, cản trở thực hiện Quy định này, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.

Điều 17. 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 hằng năm được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách.

2. Sở Tài chính tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và văn bản hướng dẫn hiện hành.

Điều 18. Quy định chuyển tiếp

Các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước (bao gồm cả cơ quan, đơn vị thuộc ngành dọc đóng trên địa bàn) có nhiều thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quy định này.

Điều 19. Các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, Công an tỉnh có trách nhiệm xây dựng Đề án cụ thể về thực hiện cơ chế một cửa liên thông đối với các lĩnh vực được quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 1 Quy định này trình UBND tỉnh phê duyệt để tổ chức thực hiện trong phạm vi toàn tỉnh.

Điều 20. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Vũ Hồng Bắc



Phụ lục
MỘT SỐ BIỂU MẪU

theo Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại tỉnh Thái Nguyên tại Quyết định số 05 /2016/QĐ-UBND tháng 01 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên)

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi giải quyết hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 05	Mẫu danh mục thủ tục hành chính
Mẫu số 06	Mẫu phiếu khảo sát ý kiến
Mẫu số 07	Mẫu tổng hợp nội dung khảo sát
Mẫu số 08	Mẫu sổ góp ý của tổ chức, cá nhân
Mẫu số 09	Mẫu quy trình tiếp nhận và trả kết quả áp dụng tại các Sở, UBND cấp huyện
Mẫu số 10	Mẫu quy trình tiếp nhận và trả kết quả áp dụng tại UBND cấp xã

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /HDHS

....., ngày tháng năm

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại..... Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với
..... số điện thoại..... để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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



SỐ THEO DÕI GIẢI QUYẾT
HỒ SƠ CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

NĂM 20.....

LĨNH VỰC:.....

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm					Trả kết quả		Ghi chú	
							Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết	Nhận kết quả từ cơ quan giải quyết	Cấp có thẩm quyền ký giải quyết	Ngày, tháng, năm	Ký nhận		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	

Tổng số hồ sơ đã nhận:....., trong đó:

- Hồ sơ đã trả kết quả đúng hạn: Hồ sơ

- Hồ sơ trả kết quả chậm: Hồ sơ

- Hồ sơ đang trong thời gian giải quyết: Hồ sơ

Ghi chú:

- Số theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Địa chỉ tổ chức, cá nhân ghi đến xóm, tổ dân phố.
- Số liệu thống kê theo trang, tháng, quý, sáu tháng, hàng năm.

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
 BỘ PHẬN TIẾP NHẬN Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
 VÀ TRẢ KẾT QUẢ
 Số:...../TNHS Ngày:..... tháng..... năm 20...

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ
 Mã hồ sơ:.....

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

Ông (bà hoặc tổ chức):.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:
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 hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ...giờ...phút, ngày...tháng...năm....
6. Đăng ký nhận kết quả tại:.....
 Vào sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:.....Số thứ tự.....
 Người nộp hồ sơ **Người nhận hồ sơ**
 (Ký ghi rõ họ, tên) (Ký ghi rõ họ, tên)

Chú ý:

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyên kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;
- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
 BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
 TRẢ KẾT QUẢ
 Số:...../TNHS Ngày:..... tháng..... năm 20...

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ
 Mã hồ sơ:.....

Họ tên công chức nhận hồ sơ:.....

Chức vụ:.....; số điện thoại:..... Email:.....

Đã tiếp nhận hồ sơ của:

Ông (bà hoặc tổ chức):.....

Địa chỉ:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:
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:.....
 Vào sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:.....Số thứ tự.....
 Người nhận hồ sơ **Người nhận hồ sơ**
 (Ký ghi rõ họ, tên) (Ký ghi rõ họ, tên)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
TRẢ KẾT QUẢ

Số:...../KSGQHS ngày tháng năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số:

(Chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:.....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:.....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao:..... Bộ phận TN&TKQ	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:.....	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
.....			
.....			
1. Giao:..... Bộ phận TN&TKQ	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

Mẫu số 05

UBND TỈNH THÁI NGUYÊN, CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
(UBND CẤP HUYỆN, XÃ), Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
SỞ ...

....., Ngày.....tháng.....năm 20....

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC HIỆN THEO CƠ CHẾ
MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG CỦA SỞ.....(UBND cấp huyện, UBND cấp xã)**

Số TT	Lĩnh vực/Thủ tục	TTHC áp dụng tại Bộ phận TN&TKQ		Tổng thời gian giải quyết (số ngày) ⁽¹⁾	Ghi chú
		Một cửa	Một cửa liên thông		
I	Lĩnh vực Tư pháp				
1					
2					
II	Lĩnh vực Tài nguyên và môi trường				
1					
2					
III	Lĩnh vực Quản lý đô thị				
1					
2					
IV	Lĩnh vực Tài chính – kế hoạch				
1					
2					
V	Lĩnh vực Lao động – TBXH				
1					
2					
VI	Lĩnh vực giáo dục, lĩnh vực y tế				
1					
2					
VII	Lĩnh vực văn hóa thông tin				
....					

GIÁM ĐỐC/CHỦ TỊCH
(Ký tên, đóng dấu)

⁽¹⁾ Thời gian phải giải quyết hồ sơ theo quy định tại TTHC. ✓

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

Mẫu số 06
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN
VỀ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Địa chỉ liên hệ⁽¹⁾:

Số điện thoại:; Số fax:

Website:thainguyen.gov.vn; Email:thainguyen.gov.vn.⁽²⁾

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN VỀ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ

A. Thủ tục hành chính ông (bà) đã yêu cầu giải quyết tại cơ quan, đơn vị:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Nội dung khảo sát

Phương án lựa chọn

I. Về thủ tục hành chính	
1. Ông (bà) biết về thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Bảng niêm yết <input type="checkbox"/> Website <input type="checkbox"/> Do người khác giới thiệu <input type="checkbox"/> Hình thức khác (ghi rõ):.....
2. Việc niêm yết công khai thủ tục hành chính.	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Chưa thuận tiện Ý kiến khác:.....
3. Về nội dung thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành.	<input type="checkbox"/> Đơn giản, dễ thực hiện <input type="checkbox"/> Phức tạp khó thực hiện Ý kiến khác:.....
4. Ông (bà) có được yêu cầu phải bổ sung những loại giấy tờ khác ngoài thành phần hồ sơ đã niêm yết không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không - Nếu có, ghi rõ loại giấy tờ bổ sung:..... - Những khó khăn, phiền hà khác (nếu có):
II. Về cán bộ công chức	
1. Tinh thần, thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	<input type="checkbox"/> Nhiệt tình <input type="checkbox"/> Thiếu nhiệt tình <input type="checkbox"/> Nhũng nhieu, hách dịch, gây phiền hà.....
2. Tính chuyên nghiệp	<input type="checkbox"/> Am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ <input type="checkbox"/> Xử lý công việc còn lúng túng
3. Việc tiếp thu, ghi nhận và phân hồi các ý kiến khiếu nại, hài lòng, không	<input type="checkbox"/> Kịp thời, hợp lý <input type="checkbox"/> Thực hiện chưa kịp thời <input type="checkbox"/> Không thực hiện

hài lòng của tổ chức, cá nhân (nếu có).	
III. Về thời gian và quy trình giải quyết hồ sơ	
1. Thời gian giải quyết hồ sơ so với hẹn.	<input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Sớm hẹn <input type="checkbox"/> Trả chậm
2. Thời gian giải quyết hồ sơ của thủ tục theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Hợp lý <input type="checkbox"/> Chấp nhận được <input type="checkbox"/> Quá lâu
IV. Về Website (nếu có)	
1. Công khai thủ tục hành chính trên website	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, <input type="checkbox"/> Dễ tìm, <input type="checkbox"/> Không đủ, <input type="checkbox"/> Khó tìm Ý kiến khác:.....
2. Việc hướng dẫn thực hiện dịch vụ hành chính công trực tuyến trên website	<input type="checkbox"/> Dễ hiểu, dễ thực hiện <input type="checkbox"/> Khó hiểu, khó thực hiện
V. Về phí và lệ phí (nếu có)	
1. Mức thu phí (lệ phí) của thủ tục hành chính có hợp lý không?	<input type="checkbox"/> Hợp lý <input type="checkbox"/> Không hợp lý
2. Ngoài mức thu phí (lệ phí) theo quy định ông (bà) có phải chi thêm khoản nào không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không - Nếu có, đề nghị ghi cụ thể mức chi là bao nhiêu? ông (bà) tự nguyện hay cán bộ gợi ý.....
VI. Mức độ hài lòng chung	
1. Tinh thần, thái độ và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức	<input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
2. Thành phần hồ sơ, biểu mẫu hành chính	<input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
3. Thời gian giải quyết thủ tục	<input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
4. Sự tiếp thu và phản hồi ý kiến cho tổ chức, công dân	<input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng

B. Những ý kiến khác để nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

.....

.....

.....

.....

<p><i>Nếu có thể, đề nghị ông (bà) vui lòng cho biết</i></p> <p>Họ và Tên:.....;</p> <p>Địa chỉ/số điện thoại:.....;</p> <p>Họ và tên công chức:.....</p> <p>Chức danh:.....</p>
--

Ghi chú: Ông (bà) vui lòng gửi Phiếu khảo sát này về cơ quan, đơn vị ông (bà) trực tiếp đề nghị giải quyết TTHC ⁽¹⁾, địa chỉ Email ⁽²⁾ hoặc cơ quan Thường trực CCHC tỉnh (Sở Nội vụ tỉnh Thái Nguyên, Số 17, đường Đội Cấn, phường Trung Vương, thành phố Thái Nguyên, số điện thoại 02803.654 932, Email: cchc@thainguyen.gov.vn)

CƠ QUAN CHỦ QUẢN.....
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

TỔNG HỢP NỘI DUNG KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA TỔ CHỨC VÀ CÁ NHÂN VỀ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ
 Tuần (tháng).....

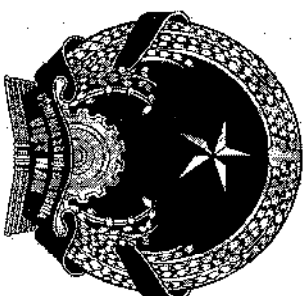
Số TT	Nội dung khảo sát	Đơn vị tính	Đánh giá của tổ chức và công dân			Ghi chú
			Hài lòng	Không hài lòng	Ý kiến khác	
1	Tinh thần, thái độ và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức	phiếu				
2	Thành phần hồ sơ, biểu mẫu hành chính	phiếu				
3	Thời gian giải quyết thủ tục	phiếu				
4	Phí và lệ phí	phiếu				
5	Sự tiếp thu và phản hồi ý kiến cho tổ chức, cá nhân	phiếu				
...					
TỔNG SỐ						

Ghi chú: Ghi cụ thể các ý kiến phản ánh khác của tổ chức và cá nhân ngoài thống kê số lượng

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Mẫu số 08

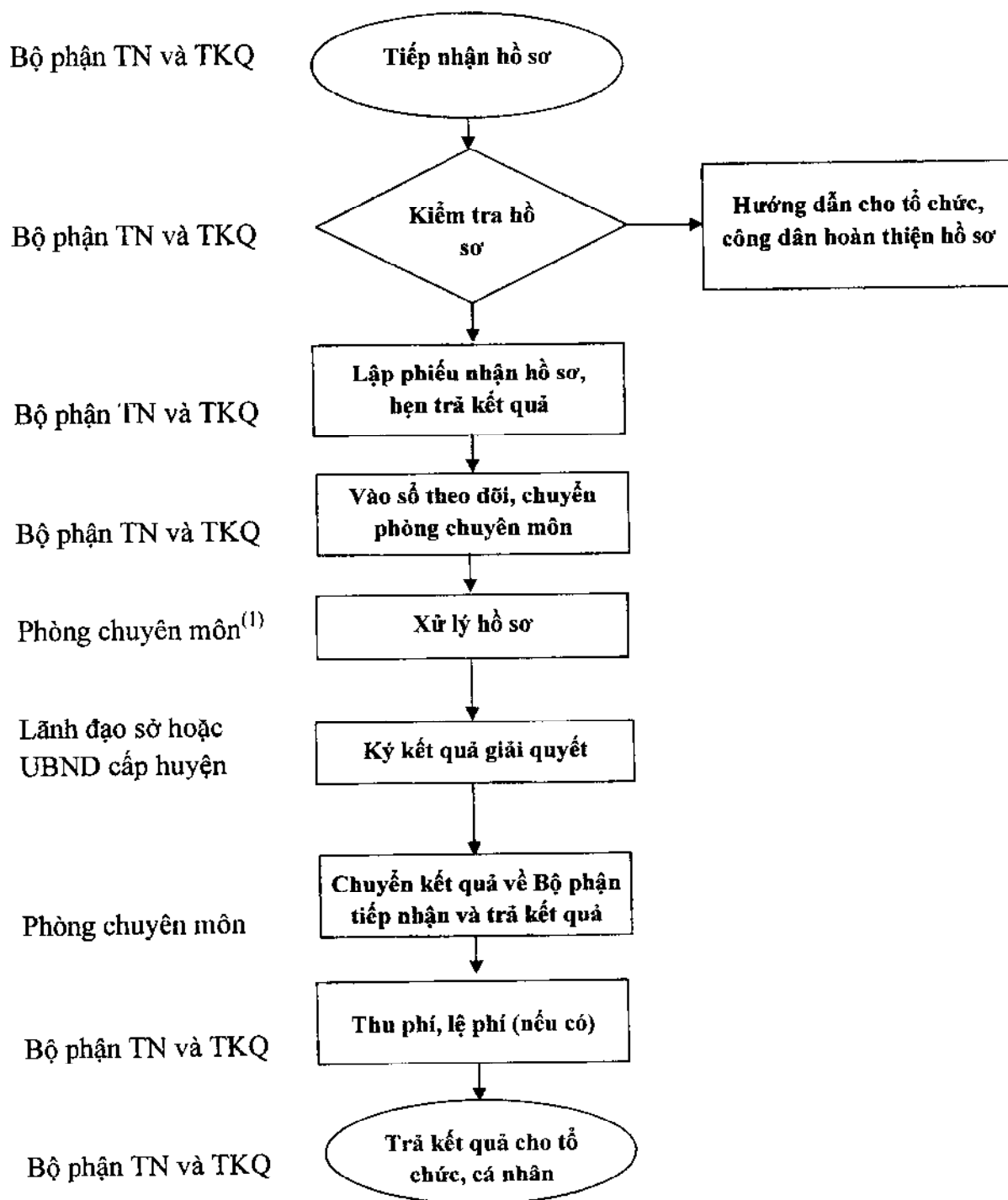
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc



SỐ GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ THAI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC
TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

NĂM 20.....

**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ ÁP DỤNG
TẠI CÁC SỞ, UBND CẤP HUYỆN**



(1) Các phòng, ban, Chi cục gọi chung là Phòng chuyên môn. ✓

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ ÁP DỤNG TẠI UBND CẤP XÃ

Công chức chuyên môn
tại Bộ phận TN và TKQ

Công chức chuyên môn
tại Bộ phận TN và TKQ

Công chức chuyên môn
tại Bộ phận TN và TKQ

Công chức chuyên môn
tại Bộ phận TN và TKQ

Công chức chuyên môn

Lãnh đạo UBND cấp xã

Công chức chuyên môn
tại Bộ phận TN và TKQ
Hoặc công chức đầu mối

Công chức chuyên môn
tại Bộ phận TN và TKQ

