

Số: 11/2019/QĐ-UBND

Bình Thuận, ngày 25 tháng 4 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông
trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH THUẬN

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 36/2017/QĐ-UBND ngày 15 tháng 11 năm 2017 của UBND tỉnh về sửa đổi, bổ sung một số nội dung về chức năng, nhiệm vụ liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính của Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ và Sở Tư pháp tỉnh Bình Thuận;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 5 năm 2019 và thay thế Quyết định số 60/2015/QĐ-UBND ngày 05 tháng 11 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Thuận về ban hành Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính cho tổ chức, cá nhân tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục KSTTHC (VPCP);
- Vụ CCHC (Bộ Nội vụ);
- Cục Kiểm tra VB (Bộ Tư pháp);
- Thường trực Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Ủy ban MT.TQVN tỉnh;
- Đoàn Đại biểu QH tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh;
- Chánh VP, các PVP.UBND tỉnh;
- Báo Bình Thuận;
- Đài PTTH tỉnh;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Trung tâm HCC tỉnh;
- Lưu: VT, NCKSTTHC (Lam).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Ngọc Hai

QUY ĐỊNH

**Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết
thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 11 /2019/QĐ-UBND
ngày 25 tháng 4 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Thuận)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh tại Quy định này được gọi là Bộ phận Một cửa.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, gồm:

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp và các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại tỉnh (sau đây gọi là các Sở, ngành).

b) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là UBND cấp huyện) và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là UBND cấp xã).

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính quy định tại khoản 1 Điều này, kể cả lực lượng vũ trang: quân đội, công an (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

5. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy định này trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh phải tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; bảo đảm các yêu cầu sau:

1. Trong toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính, cá nhân, tổ chức chỉ đến một nơi duy nhất là Bộ phận Một cửa.

2. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định các thủ tục hành chính, thủ tục hành chính liên thông đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

3. Thủ tục hành chính phải được hướng dẫn rõ ràng, tiếp nhận, thẩm định, giải quyết nhanh chóng, trả kết quả đúng hạn, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định, thì cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể đầy đủ để tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ trước khi tiếp nhận; không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm giấy tờ khác ngoài các giấy tờ đã được quy định trong các văn bản pháp luật.

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết, công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ đó.

4. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

5. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính phải đúng quy định pháp luật.

6. Ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

7. Không tăng thêm biên chế chung của tỉnh.

Điều 5. Tổ chức việc thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa

1. Tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa theo hướng nâng cao tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả (gọi tắt là thực hiện 4 tại chỗ), bảo đảm tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện tại chỗ tối thiểu 20% thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh hồ sơ; Bộ phận Một cửa cấp huyện thực hiện tại chỗ tối thiểu 50% thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh hồ sơ và Bộ phận Một cửa cấp xã thực hiện tại chỗ 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cấp xã.

2. Các thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện tại chỗ khi đáp ứng tối thiểu các quy định sau:

a) Không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

b) Được phép phân cấp hoặc ủy quyền cho Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa xem xét, thẩm định, thẩm tra, xác minh hồ sơ và phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

c) Bộ phận Một cửa có đủ nguồn lực và điều kiện cần thiết khác để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được phân cấp hoặc ủy quyền.

3. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Quy định này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 6. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền, không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Các hành vi không được làm quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định

số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

b) Cố tình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật.

c) Trả hồ sơ, dừng giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện hoặc trả kết quả giải quyết nhưng không thực hiện thông qua Bộ phận Một cửa đối với hồ sơ thủ tục hành chính đã được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

d) Yêu cầu chủ hồ sơ, người nộp hồ sơ thực hiện các nhiệm vụ thay cho cơ quan nhà nước mà theo quy định trách nhiệm thực hiện thuộc về cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

đ) Thu phí, lệ phí không đúng quy định hoặc từ chối gửi biên lai thu tiền cho tổ chức, cá nhân.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau:

a) Các hành vi không được làm quy định tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

b) Cố tình kê khai, cung cấp thông tin hồ sơ không trung thực, sử dụng giấy tờ giả mạo để lừa dối cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

c) Thực hiện trái pháp luật trong việc nhận ủy quyền, đại diện làm thay hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận kết quả cho người khác tại Bộ phận Một cửa.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Quyền:

Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có các quyền theo quy định tại khoản 1 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Trách nhiệm:

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm theo quy định tại khoản 2 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

b) Khi đến liên hệ công tác tại Bộ phận Một cửa, tổ chức, cá nhân phải tuân thủ các quy định:

- Chấp hành đầy đủ nội quy làm việc của Bộ phận Một cửa; trang phục gọn gàng, lịch sự, không gây phản cảm khi đến giao dịch.

- Phương tiện đi lại của tổ chức, cá nhân phải để đúng nơi quy định, theo sự hướng dẫn, sắp xếp của người có thẩm quyền.

- Phải giữ gìn vệ sinh tại các khu vực vệ sinh và các nơi công cộng, không vứt giấy, rác làm mất vệ sinh.

- Không được mang hung khí, vũ khí, chất dễ cháy nổ, hóa chất độc hại, hàng quốc cấm, các vật, chất gây mất vệ sinh vào khu vực trụ sở Bộ phận Một cửa.

- Bộ phận Một cửa không giao dịch, làm việc với những người say rượu, bia, sử dụng các chất kích thích bị pháp luật cấm và người mắc bệnh tâm thần.

Chương II **TỔ CHỨC, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC** **VÀ TRỤ SỞ BỘ PHẬN MỘT CỬA**

Điều 8. Tên gọi, địa vị pháp lý của Bộ phận Một cửa

1. Đối với cấp tỉnh:

Bộ phận Một cửa cấp tỉnh được gọi là Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh (sau đây gọi tắt là Trung tâm), do UBND tỉnh quyết định thành lập, là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc kỹ thuật của Trung tâm do Văn phòng UBND tỉnh bảo đảm và quản lý.

2. Đối với cấp huyện:

Bộ phận Một cửa cấp huyện là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện (riêng huyện Phú Quý thì Bộ phận Một cửa là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Cấp ủy - Chính quyền huyện); do UBND cấp huyện quyết định thành lập. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện (Văn phòng Cấp ủy - Chính quyền huyện Phú Quý) bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

3. Đối với cấp xã:

Bộ phận Một cửa cấp xã là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã, do UBND cấp xã quyết định thành lập.

4. Người đứng đầu cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương quyết định tổ chức Bộ phận Một cửa

Đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại tỉnh thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm và Bộ phận Một cửa cấp huyện theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ; người đứng đầu các cơ quan này có trách nhiệm cử cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện nhiệm vụ theo quy định.

Điều 9. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

1. Bố trí trụ sở:

a) Bộ phận Một cửa đặt ở vị trí dễ tìm, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc. Sử dụng 50% diện tích trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận Một cửa để bố trí nơi ngồi chờ cho tổ chức, cá nhân; bố trí đủ bàn, ghế, giấy, viết, biểu mẫu hướng dẫn và các thiết bị cần thiết khác theo quy định để đáp ứng nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Diện tích tối thiểu của Bộ phận Một cửa cấp huyện là 80m² và Bộ phận Một cửa cấp xã là 40m².

2. Trang thiết bị:

Trang thiết bị làm việc được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

Điều 10. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Chức năng:

a) Bộ phận Một cửa có chức năng là đầu mối tập trung tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ, thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc có thể thẩm định, tự phê duyệt kết quả giải quyết (nếu được cấp có thẩm quyền phân cấp hoặc ủy quyền) và trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

b) Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh có thêm chức năng hỗ trợ các tổ chức, cá nhân tìm hiểu, tiếp cận môi trường đầu tư của tỉnh; thực hiện các thủ tục về đầu tư dự án ngoài ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn:

a) Thực hiện theo Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

b) Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh trong hoạt động hỗ trợ đầu tư:

- Hỗ trợ, cung cấp cho tổ chức, cá nhân những thông tin về các dự án kêu gọi đầu tư trên địa bàn tỉnh.

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện các quy trình, thủ tục về đầu tư dự án ngoài ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Điều 11. Cơ cấu tổ chức và biên chế của Bộ phận Một cửa

1. Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh:

a) Lãnh đạo Trung tâm là Giám đốc và Phó Giám đốc (không quá 02 người) do Chủ tịch UBND tỉnh bổ nhiệm; cụ thể:

- Giám đốc Trung tâm do 01 Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm, trực tiếp theo dõi, chỉ đạo, điều hành toàn bộ hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

- 02 Phó Giám đốc Trung tâm (trong đó 01 Phó Giám đốc Trung tâm là lãnh đạo phòng phụ trách công tác kiểm soát thủ tục hành chính) là lãnh đạo cấp phòng thuộc Văn phòng UBND tỉnh; có nhiệm vụ giúp Giám đốc phụ trách một hoặc một số lĩnh vực công tác được giao. Nhiệm vụ cụ thể của các Phó Giám đốc Trung tâm do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm.

b) Biên chế chuyên trách:

- Biên chế chuyên trách của Trung tâm do Chủ tịch UBND tỉnh giao, gắn với từng vị trí việc làm, cụ thể: Nhóm công việc quản lý, điều hành (Phó Giám đốc chuyên trách); Nhóm công việc hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ (Thông tin và hỗ trợ đầu tư, Công nghệ thông tin); Nhóm công việc hỗ trợ phục vụ (Quản trị nhân sự, Hành chính tổng hợp, Văn thư).

c) Biên chế biệt phái đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm:

- Căn cứ vào tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực tế; các cơ quan, đơn vị có liên quan cử cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa theo hướng bảo đảm tại Trung tâm thực hiện tại chỗ tối thiểu 20% thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh hồ sơ. Số lượng biên chế biệt phái có thể tăng hoặc giảm theo nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân khi có sự biến động rõ rệt hoặc trong các trường hợp công chức, viên chức được nghỉ theo quy định.

- Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự biệt phái đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, trên cơ sở phương án nhân sự theo đề xuất của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

2. Bộ phận Một cửa cấp huyện:

a) Người đứng đầu Bộ phận Một cửa cấp huyện là lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện (Văn phòng Cấp ủy - Chính quyền huyện Phú Quý) và là đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính của địa phương.

b) Nhân sự Bộ phận Một cửa cấp huyện:

- Căn cứ vào tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực tế tại địa phương; các cơ quan, đơn vị có liên quan cử cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa theo hướng bảo đảm tại Bộ phận Một cửa cấp huyện thực hiện tại chỗ tối thiểu 50% thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh hồ sơ. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện (Văn phòng Cấp ủy - Chính quyền huyện Phú Quý) cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa cấp huyện.

- Chủ tịch UBND cấp huyện phê duyệt danh sách nhân sự cử đến Bộ phận Một cửa cấp huyện trên cơ sở phương án nhân sự theo đề xuất của các cơ quan, đơn vị cấp huyện; cơ quan, đơn vị cấp tỉnh và cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

3. Bộ phận Một cửa cấp xã:

a) Bộ phận Một cửa cấp xã do Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp chỉ đạo, điều hành. Chủ tịch UBND cấp xã quyết định phân công một Phó Chủ tịch UBND cấp xã đến làm việc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa cấp xã để điều hành và ký giải quyết ngay tại chỗ tất cả các hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức (bảo đảm tại Bộ phận Một cửa cấp xã thực hiện tại chỗ đối với 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết).

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã 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 12. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm ban hành nội quy làm việc, bố trí thời gian tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định, hợp lý, đáp ứng nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân. Niêm yết công khai nội quy, thời gian tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân biết.

3. Báo cáo kết quả chấm điểm đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị, tổ chức trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có) đến UBND tỉnh theo quy định.

4. Trường hợp công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để xảy ra sai sót trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ hoặc gây bức xúc cho tổ chức, cá nhân; người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân bằng văn bản, trong đó nêu rõ lý do, cách thức khắc phục.

Điều 13. Tiêu chuẩn, thời hạn, trách nhiệm và quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn:

a) Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và Bộ phận Một cửa cấp huyện bảo đảm các tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/NĐ-CP ngày 23/4/2018.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã bảo đảm các tiêu chuẩn theo quy định về tiêu chuẩn, chức danh công chức cấp xã.

2. Thời hạn làm việc:

Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm và Bộ phận Một cửa cấp huyện đảm bảo theo quy định tại khoản 4 Điều 11 Nghị định số 61/NĐ-CP ngày 23/4/2018.

3. Trách nhiệm và quyền lợi:

a) Trách nhiệm:

- Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh thực hiện trách nhiệm quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Báo cáo, giải trình những vấn đề liên quan đến công việc được giao tại Bộ phận Một cửa theo sự phân công, chỉ đạo của người đứng đầu Bộ phận Một cửa.

b) Quyền lợi:

- Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh có các quyền lợi quy định tại khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Được khen thưởng hoặc đề xuất khen thưởng khi lập thành tích xuất sắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa.

- Được hưởng chế độ hỗ trợ cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định của Trung ương và địa phương.

Điều 14. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức

1. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Cử cán bộ, công chức, viên chức đến công tác tại Bộ phận Một cửa, đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 13 của Quy định này.

Điều 15. Thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Thời gian làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần, cụ thể:

a) Buổi sáng: Thời gian làm việc từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút (Thời gian phục vụ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút).

b) Buổi chiều: Thời gian làm việc từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ (Thời gian phục vụ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút).

c) Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; cán bộ, công chức, viên chức thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc; rà soát cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định.

2. Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc và công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện đúng thời gian làm việc được quy định tại Quy định này; việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hàng năm và thông báo cụ thể cho cơ quan chủ quản biết.

Chương III PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 16. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh:

a) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn hoặc cơ quan trực thuộc UBND tỉnh.

b) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các bộ, ngành, của UBND cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Bộ phận Một cửa cấp huyện:

a) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp huyện, các phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.

b) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc UBND tỉnh, UBND cấp xã được giao tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp huyện theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Bộ phận Một cửa cấp xã:

a) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, Chủ tịch UBND cấp xã.

b) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp huyện được giao tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp xã theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

4. Căn cứ vào thực tiễn và yêu cầu quản lý từng lĩnh vực, Chủ tịch UBND tỉnh quyết định các thủ tục hành chính không đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa quy định tại các khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều này nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết được quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Quy chế này, bao gồm các trường hợp:

a) Thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật.

b) Thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với các đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá.

Điều 17. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn một trong các cách thức sau đây để nộp và nhận kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa:

1. Nộp và nhận kết quả giải quyết trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích (trừ các thủ tục hành chính thuộc danh mục không thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định); qua đơn vị thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

3. Nộp và nhận kết quả giải quyết trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công trực tuyến qua địa chỉ <https://dichvucong.binhthuan.gov.vn> (đối với các thủ tục hành chính áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến).

Điều 18. Quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

Cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo bất kỳ cách thức nào quy định tại Điều 17 Quy định này cũng phải tiến hành xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, lưu trữ hồ sơ điện tử và cập nhật đầy đủ thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

1. Tiếp nhận hồ sơ:

a) Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 17 của Quy định này:

- Hồ sơ hợp lệ, đầy đủ theo quy định: Cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo Mẫu số 01 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

- Hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định: Cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa viết Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi cho tổ chức, cá nhân để bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ (theo Mẫu số 02 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: Cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do và ghi Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (theo Mẫu số 03 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

Tất cả các thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa phải được nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ (theo Mẫu số 06 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) và lưu trong hệ thống phần mềm.

b) Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 3 Điều 17 của Quy định này:

- Hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định: Cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền (việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn hoặc gọi điện thoại).

- Hồ sơ hợp lệ, đầy đủ theo quy định: Cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính quy định tại khoản 3 Điều này.

c) Đối với hồ sơ quy định thời gian giải quyết ngay trong ngày làm việc, nếu hồ sơ đủ điều kiện tiếp nhận thì cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả (nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử), trừ trường hợp người nộp hồ sơ có yêu cầu.

d) Đối với lĩnh vực thủ tục hành chính có phần mềm riêng thì sử dụng các biểu mẫu theo phần mềm chuyên dụng đó.

đ) Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

2. Chuyển hồ sơ:

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều này; Cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa phải lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo Mẫu số 05 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

a) Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích; Cán bộ, công chức, viên chức

chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đã tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Đối với hồ sơ tiếp nhận từ sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo để xử lý.

Việc chuyển hồ sơ giấy được thực hiện thông qua dịch vụ bưu điện (theo tiêu chí bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ, tài liệu).

b) Đối với hồ sơ được tiếp nhận thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến, cán bộ, công chức, viên chức chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua kết nối giữa Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

3. Giải quyết hồ sơ:

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận Một cửa chuyển đến, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương phân công cán bộ, công chức, viên chức phụ trách thụ lý giải quyết:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan; công chức, viên chức được giao giải quyết đối chiếu với các tiêu chuẩn, điều kiện đã được pháp luật quy định tham mưu, trình cấp có thẩm quyền quyết định, lưu hồ sơ tại cơ quan giải quyết, cập nhật thông tin vào hệ thống thông tin Một cửa điện tử và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc thẩm định thực tế tại cơ sở của tổ chức, cá nhân có liên quan; công chức, viên 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, lưu hồ sơ tại cơ quan giải quyết và cập nhật thông tin vào cơ sở dữ liệu của hệ thống thông tin Một cửa điện tử (Trường hợp thẩm định thực tế tại cơ sở của tổ chức, cá nhân thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung thẩm định vào cơ sở dữ liệu của hệ thống thông tin Một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có hệ thống thông tin Một cửa điện tử để theo dõi).

Qua thẩm tra, xác minh, thẩm định thực tế nếu hồ sơ đủ điều kiện giải quyết; công chức, viên chức tham mưu trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định trong thời gian quy định, lưu hồ sơ tại cơ quan giải quyết, cập nhật thông tin vào cơ sở dữ liệu của hệ thống thông tin Một cửa điện tử và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa.

c) Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các đơn vị có liên quan:

- Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi văn bản (nêu rõ thời hạn trả lời) đến đơn vị có liên quan đề nghị phối hợp giải quyết hồ sơ trong

khoảng thời gian cụ thể, trước khi trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định. Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được cơ quan, đơn vị chủ trì lấy ý kiến trong thời hạn quy định. Quá trình lấy ý kiến phải được cơ quan, đơn vị chủ trì và cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến cập nhật đầy đủ thông tin trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

- Sau khi nhận được văn bản trả lời của cơ quan, đơn vị có liên quan; cơ quan, đơn vị chủ trì có trách nhiệm tổng hợp và trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định. Trong trường hợp cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến không có văn bản trả lời thì được coi là đã đồng ý và phải chịu trách nhiệm về những nội dung thuộc chức năng quản lý của mình; cơ quan, đơn vị chủ trì căn cứ các quy định hiện hành để giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và có báo cáo cơ quan trực tiếp cấp trên để chỉ đạo, xử lý; thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa về sự chậm trễ trong quá trình phối hợp giải quyết hồ sơ.

d) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, công chức, viên chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ lý do và nội dung cần sửa đổi, bổ sung và hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ (Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian) gửi về Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân; đồng thời cập nhật vào hệ thống thông tin Một cửa điện tử (Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ).

đ) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức, viên chức báo cáo cấp có thẩm quyền từ chối giải quyết kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do không giải quyết, gửi về Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân. Thông báo từ chối giải quyết thủ tục hành chính được nhập vào mục kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử. Thời hạn thông báo từ chối giải quyết hồ sơ phải trong thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

e) Đối với hồ sơ quá thời hạn quy định nhưng chưa có kết quả giải quyết; chậm nhất 01 ngày (một ngày) trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa đồng thời có Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (theo Mẫu số 04 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) gửi tổ chức, cá nhân; trong đó ghi rõ lý do quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 01 (một) lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử,

đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội (nếu có).

4. Thu phí, lệ phí:

a) Đối với thủ tục hành chính quy định phải thu phí, lệ phí, trước khi nhận kết quả giải quyết cuối cùng, cá nhân, tổ chức nộp phí, lệ phí theo quy định tại Điều 23 của Quy định này.

b) Sau khi cá nhân, tổ chức nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí theo quy định, Bộ phận Một cửa giao biên lai thu tiền cho cá nhân, tổ chức.

5. Trả kết quả:

a) Cá nhân, tổ chức có thể lựa chọn nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc bằng dịch vụ bưu chính công ích theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

b) Các hồ sơ đã giải quyết xong: cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa liên hệ để cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả; thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định, phù hợp tình hình thực tế tại cơ quan, địa phương; trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích; 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.

c) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa có trách nhiệm liên hệ ngay với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ.

d) Đối với hồ sơ không giải quyết: cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ.

đ) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và phải xin lỗi đến tổ chức, cá nhân vì lý do quá hạn, trễ hạn của cơ quan, địa phương.

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

Điều 19. Quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông

1. Thực hiện quy trình liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hành chính:

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy đến Bộ phận Một cửa; Bộ phận Một cửa chuyển đến cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết.

Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết có trách nhiệm xử lý và chuyển hồ sơ, kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết (nếu có) kèm theo Phiếu chuyển xử lý đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tiếp theo (Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung, thời hạn giải quyết của từng cơ quan, đơn vị). Cập nhật thông tin xử lý vào hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tiếp theo theo quy định. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết cuối cùng thì chuyển về cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết để tổng hợp hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết về Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân; đồng thời cập nhật tình hình, kết quả giải quyết trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp (không cùng cấp hành chính):

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại Điều 18 Quy định này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả; đồng thời cập nhật tình hình, kết quả giải quyết trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Điều 20. Quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp hành chính này nhưng giao cho Bộ phận Một cửa cấp hành chính khác tiếp nhận

1. Bộ phận Một cửa chuyên hồ sơ giấy đến trực tiếp cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết; trường hợp theo quy định cần phải có xác nhận hồ sơ trước khi chuyển thì cơ quan, người có thẩm quyền của Bộ phận Một cửa nhận hồ sơ thực hiện xác nhận trước khi chuyển đi.

Đồng thời với việc chuyển hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa đã nhận hồ sơ phải chuyển thông tin về hồ sơ trên phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan tiếp nhận hồ sơ giấy để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết khi giải quyết xong hồ sơ, có trách nhiệm chuyển trả kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ để trả kết quả và có trách nhiệm cập nhật việc giải quyết vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 21. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Trong trường hợp, hồ sơ đang trong thời gian giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân có yêu cầu xin rút hồ sơ thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông báo trả lại hồ sơ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Văn bản thông báo trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật vào mục trả kết quả trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Điều 22. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng hoặc chậm trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 23. Phương thức nộp phí, lệ phí

Phương thức thu phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 24. Xử lý một số vướng mắc phát sinh khi giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Đối với trường hợp giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn quy định hoặc bị chậm so với thời gian hẹn trả kết quả mà không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng, Bộ phận Một cửa cập nhật và thông báo công khai trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng

thời thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính phải chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định.

2. Lãnh đạo Bộ phận Một cửa có trách nhiệm kiểm soát hoạt động trả hồ sơ, không giải quyết hoặc trả hồ sơ, yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ của các cơ quan, bộ phận chuyên môn thông qua phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Trường hợp việc trả lại hồ sơ không phù hợp với quy định pháp luật thì có quyền không đồng ý và yêu cầu cơ quan, bộ phận chuyên môn phải tiếp tục giải quyết theo quy định.

3. Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan quản lý về thủ tục hành chính, hợp thống nhất phương án, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo xử lý khi có ý kiến khác nhau trong giải quyết thủ tục hành chính hoặc có phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính.

Chương IV **ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN** **TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Điều 25. Nguyên tắc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ và tuân theo các tiêu chuẩn, quy định hiện hành, phù hợp với Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh.

2. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin của Bộ, ngành Trung ương (khi có yêu cầu).

3. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin dùng chung của tỉnh; đáp ứng yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân bằng phương thức trực tuyến.

Điều 26. Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh

1. Cổng Dịch vụ công của tỉnh (<https://dichvucong.binhthuan.gov.vn>) và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh phải được tích hợp đồng bộ và thống nhất để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, các sở, ban ngành và UBND cấp huyện, cấp xã.

2. Yêu cầu đối với Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh:

Thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Các sở, ban ngành, địa phương tổ chức việc chuyển đổi hồ sơ, tài liệu giấy liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân thành hồ sơ điện tử và xây dựng quy trình tin học hóa giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

4. Việc quản lý và vận hành Công Dịch vụ công của tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thực hiện theo Quy chế do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành.

5. Tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã phải được nhập vào Công Dịch vụ công của tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để cho cá nhân, tổ chức thực hiện tra cứu, tìm kiếm thủ tục hành chính được thuận tiện.

Chương V **ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ** **GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Điều 27. Nguyên tắc đánh giá

1. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nguyên tắc đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 28. Thẩm quyền đánh giá

1. Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan, đơn vị mình.

2. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

3. Văn phòng UBND tỉnh giúp UBND tỉnh đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các Sở, Ban, ngành và UBND cấp huyện.

4. Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện (Văn phòng Cấp ủy - Chính quyền huyện Phú Quý) giúp UBND cấp huyện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các Phòng, Ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

5. Các tổ chức chính trị - xã hội và các tổ chức khác có liên quan thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc tổ chức điều tra xã hội học theo nội dung, kế hoạch và chương trình đã được duyệt.

Điều 29. Tổ chức đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết thủ tục hành chính

a) Đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện bằng phần mềm cài đặt tại Bộ phận Một cửa nhằm đánh giá tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết đã được thực hiện.

b) Tiêu chí đánh giá nội bộ bao gồm:

- Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;
- Chất lượng giải quyết qua từng bộ phận;
- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

c) Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tổng hợp kết quả đánh giá từ phần mềm để lập báo cáo định kỳ hàng năm lên Văn phòng Chính phủ và công khai kết quả đánh giá nội bộ trên trang thông tin điện tử của tỉnh.

2. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính

a) Việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau đây:

- Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;
- Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;
- Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;
- Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;

- Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân;

- Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;

- Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

b) Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được công khai trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

Điều 30. Các chỉ số và phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 13, Điều 14 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Điều 31. Xử lý kết quả đánh giá

1. Xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại cơ quan và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

3. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 32. Áp dụng pháp luật

1. Về xử lý văn bản đến đối với hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện tại Bộ phận Một cửa không áp dụng chế độ tiếp nhận văn bản đến theo Điều 13, Điều 14, Điều 15 Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính Phủ về công tác văn thư.

b) Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận Một cửa chuyển đến, phải xử lý chuyển ngay cho cán bộ, công chức, viên chức để tham mưu giải quyết, không phải đăng ký vào sổ văn thư tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

2. Khi thực hiện quy trình tiếp nhận, chuyển xử lý, giải quyết thủ tục hành chính theo Quy định này, ở những cơ quan, địa phương chưa hoàn thành Hệ thống thông tin một cửa điện tử, thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ (theo Mẫu số 06 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP), cấp Mã số hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo cấu trúc quy định tại khoản 2 Điều 26 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, lập và theo dõi quy trình giải quyết thông qua Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo Mẫu số 05 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP); cán bộ, công chức, viên chức giải quyết cập nhật quy trình chuyển xử lý, giải quyết thủ tục hành chính vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ”.

3. Các nội dung khác trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Điều 33. Kinh phí thực hiện

Thực hiện theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 34. Khen thưởng, kỷ luật

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

2. Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 35. Trách nhiệm thi hành

1. Nhiệm vụ chung của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương:

a) Triển khai, tuyên truyền, quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quy chế này.

b) Theo dõi, chỉ đạo công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyên hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm các trường hợp công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

c) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, các Phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện cử công chức, viên chức đủ tiêu chuẩn, trình độ, năng lực chuyên môn và thẩm quyền để thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm và Bộ phận Một cửa cấp huyện.

d) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc tiến độ giải quyết công việc, chấn chỉnh những sai sót, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính quá hạn hoặc có sai sót; khi công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gây bức xúc trong nhân dân.

đ) Chỉ đạo tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính; cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của địa phương theo lộ trình được UBND tỉnh phê duyệt; thực hiện trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

e) Thường xuyên chỉ đạo việc rà soát, nghiên cứu đề xuất cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung nội dung danh mục, thời hạn giải quyết cho từng loại thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Có giải pháp khen thưởng, khích lệ kịp thời đối với công chức, viên chức có thành tích trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

g) Định kỳ hàng quý, năm báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính về Văn phòng UBND tỉnh theo quy định.

h) Triển khai các nhiệm vụ khác được UBND tỉnh giao.

2. Nhiệm vụ của Văn phòng UBND tỉnh:

a) Tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện Quy định này; Hướng dẫn thực hiện thống nhất các biểu mẫu liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh theo quy định. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời tổng hợp báo cáo, đề

xuất UBND tỉnh khen thưởng và xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

b) Trên cơ sở phương án nhân sự theo đề xuất của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến), Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh.

c) Xây dựng mẫu phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 31 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định pháp luật khác có liên quan; các công cụ, phương pháp thu thập thông tin, công cụ chấm điểm, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước. Tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban ngành và UBND cấp huyện, cấp xã báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có).

d) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh; công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp và thuộc thẩm quyền của cấp này có thể giao cấp khác tiếp nhận hồ sơ; danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh.

đ) Kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh giao sở, ban ngành chủ trì xây dựng trình cấp có thẩm quyền ban hành Quy chế thực hiện liên thông đối với các thủ tục hành chính hoặc nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau theo quy định của Chính Phủ.

e) Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa phương đưa thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết vào thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện theo quy định của Chính Phủ.

g) Hướng dẫn các đơn vị, địa phương xây dựng và ban hành quy trình nội bộ đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã để thực hiện thống nhất trên địa bàn tỉnh theo quy định;

h) Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính ở cả 03 cấp chính quyền (tỉnh, huyện, xã) theo tỉ lệ thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh hồ sơ quy định tại khoản 1 Điều 5 Quy định này.

i) Phối hợp với các sở, ban ngành, địa phương hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp, công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính toàn tỉnh.

k) Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính.

3. Nhiệm vụ của Sở Nội vụ:

a) Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính tham mưu UBND tỉnh về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức (nếu có) làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh theo quy định.

b) Tổ chức tập huấn các kỹ năng hành chính cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

c) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở thông tin và Truyền thông hướng dẫn lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử đối với Bộ phận Một cửa các cấp.

4. Nhiệm vụ của Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

b) Hướng dẫn các đơn vị, địa phương xây dựng và ban hành quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính để thực hiện thống nhất trên địa bàn tỉnh theo quy định.

c) Hướng dẫn việc kết nối, cung cấp thông tin của hệ thống thông tin Một cửa và các phần mềm chuyên ngành khác. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Công an tỉnh thực hiện các biện pháp giám sát, biện pháp bảo đảm an toàn thông tin cho Cổng Dịch vụ công tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, hướng dẫn các sở, ban ngành, địa phương thực hiện.

d) Xây dựng, ban hành quy định thống nhất về Mã số hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; hướng dẫn thống nhất việc kết nối, cung cấp thông tin của các hệ thống thông tin một cửa trên toàn tỉnh.

đ) Phối hợp Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Bình Thuận phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện nội dung của Quy định này.

5. Nhiệm vụ của các cơ quan ngành dọc đặt tại tỉnh:

Thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa cấp huyện và phối hợp với cơ quan nhà nước ở địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

6. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh hoặc nội dung nào chưa phù hợp với tình hình thực tế cần sửa đổi, bổ sung thì người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Ngọc Hai