| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH AN GIANG | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số: 49/2018/QĐ-UBND | *An Giang, ngày 28 tháng 11 năm 2018* |

**QUYẾT ĐỊNH**
**Ban hành Quy định giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh An Giang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG**

*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 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 38/2018/QĐ-UBND ngày 22 tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc Ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1766/TTr-SNV ngày 29 tháng 10 năm 2018.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh An Giang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 14 tháng 12 năm 2018 và thay thế Quyết định số 45/2015/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2015 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh An Giang.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban ngành tỉnh; 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:***
- Chính phủ;
- VP Chính phủ, Bộ Nội vụ, Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy, HĐND tỉnh; UBMTTQVN tinh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban ngành tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc TW trên địa bàn tỉnh;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh;
- Các doanh nghiệp nhà nước trực thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Trung tâm CB - TH (đăng công báo);
- Lưu: VT, TH.

*(Đính kèm Quy định giải quyết thủ tục hành chính và các biểu mẫu)*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**
**CHỦ TỊCH**

**(Đã ký)**

**Vương Bình Thạnh**

| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH AN GIANG | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|

# QUY ĐỊNH

**Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh An Giang**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 49/2018/QĐ-UBND ngày 28 tháng 11 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)*

## Chương I
## QUY ĐỊNH CHUNG

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh An Giang: thông qua Trung tâm hành chính công tỉnh An Giang; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân (sau đây viết tắt là UBND) các huyện, thị xã, thành phố; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND các xã, phường, thị trấn; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các đơn vị sự nghiệp công lập, các doanh nghiệp nhà nước trực thuộc UBND tỉnh An Giang (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa).

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

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

a) Trung tâm hành chính công tỉnh An Giang (sau đây gọi là Trung tâm).

b) UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là UBND cấp huyện).

c) UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là UBND cấp xã).

d) Các Ban Quản lý khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế, khu công nghệ cao có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền 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. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại tỉnh (sau đây gọi chung là các cơ quan ngành dọc), gồm: Cục thuế, Bảo hiểm Xã hội, Công an tỉnh, Cục Hải quan, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh An Giang.

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

**Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh An Giang phải tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc tại Điều 4, 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, bảo đảm các yêu cầu sau:

1. Trung tâm hành chính công tỉnh An Giang, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã (gọi tắt là Bộ phận Một cửa các cấp) là đầu mối tập trung tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ, thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức, chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết, nhận lại kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức.

2. Cá nhân, tổ chức chỉ đến một nơi duy nhất là Trung tâm và Bộ phận Một cửa các cấp trong toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

3. Các danh mục thủ tục hành chính, bộ thủ tục hành chính theo quy định pháp luật được Chủ tịch UBND tỉnh công bố phải được niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, của cơ quan, địa phương. Đối với cơ quan, địa phương còn thực hiện thủ tục hành chính tại đơn vị phải niêm yết công khai đầy đủ tại trụ sở cơ quan, địa phương, đặt ở nơi tổ chức, cá nhân dễ tiếp cận, đồng thời phải thường xuyên cập nhật, bổ sung khi có quy định mới.

4. 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 công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ; 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.

5. 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.

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

7. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong phục vụ nhân dân, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội và phòng chống tham nhũng; chấp hành việc triệu tập của Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện vào Trung tâm và Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện.

8. Không tăng thêm biên chế chung của tỉnh.

9. Trung tâm và Bộ phận Một cửa các cấp làm việc theo giờ hành chính (buổi sáng: từ 7 giờ đến 11 giờ, buổi chiều: từ 13 giờ đến 17 giờ) các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu (trừ các ngày lễ, tết....) và làm việc ngày thứ bảy theo quy định pháp luật hiện hành.

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

**Điều 4. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện tại các cơ quan, đơn vị, địa phương được quy định tại Điều 2 Quy định này.

2. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện đối với tất cả các thủ tục hành chính có liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của từ 2 cơ quan, đơn vị, địa phương trở lên.

**Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

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 Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền, không được thực hiện các hành vi sau đây:

1 Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

2. Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

3. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

4. Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

5. Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

6. Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

7. Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

8. Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

9. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

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

**Điều 6. Tên gọi của Bộ phận Một cửa**

1. Đối với cấp tỉnh: Trung tâm hành chính công tỉnh An Giang.

2. Đối với UBND cấp huyện: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND + tên huyện, thị xã, thành phố.

3. Đối với UBND cấp xã: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND + tên xã, phường, thị trấn.

4. Đối với các cơ quan ngành dọc Trung ương đặt tại tỉnh, các đơn vị sự nghiệp công lập, các doanh nghiệp nhà nước có thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả + tên cơ quan, đơn vị.

**Điều 7. Vị trí, địa vị pháp lý của Bộ phận Một cửa**

1. UBND tỉnh quyết định thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh An Giang là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ được giao, do Chủ tịch UBND tỉnh trực tiếp chỉ đạo, giao Chánh Văn phòng UBND tỉnh điều hành.

Văn phòng UBND tỉnh cử công chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Trung tâm.

2. UBND cấp huyện quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và UBND cấp huyện.

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và UBND cấp huyện, do Chủ tịch UBND cấp huyện trực tiếp chỉ đạo, giao Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện điều hành.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và UBND cấp huyện bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

3. UBND cấp xã quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND cấp xã đặt tại trụ sở UBND cấp xã, chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND cấp xã.

4. Người đứng đầu các cơ quan của trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại tỉnh quyết định thành lập Bộ phận Một cửa của các cơ quan theo quy định của Bộ, ngành chủ quản.

Đồng thời chỉ đạo việc bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện để tiếp nhận, giải quyết đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định và những thủ tục hành chính có tính liên thông.

5. Người đứng đầu các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước thuộc UBND tỉnh quyết định thành lập Bộ phận Một cửa của các cơ quan tại Văn phòng hoặc một đơn vị, tổ chức chuyên môn thuộc cơ quan này.

**Điều 8. Cách thức bố trí, cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc của Bộ phận Một cửa**

1. Cách thức bố trí

a) Bộ phận Một cửa các cơ quan, địa phương đặt ở vị trí thuận tiện cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc.

b) Đặt bảng tên "BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ" ngay trước phòng làm việc của Bộ phận này, chữ lớn, dễ thấy, dễ đọc.

c) Treo khẩu hiệu " THÂN THIỆN – TRÁCH NHIỆM – ĐÚNG HẸN" phía trước hoặc bên trong Bộ phận Một cửa cơ quan, địa phương.

2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc

a) Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận Một cửa:

- Trung tâm hành chính công tỉnh: tối thiểu 1.000 $m^2$.

- Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện: tối thiểu 80 $m^2$.

- Bộ phận Một cửa UBND cấp xã: tối thiểu 40 $m^2$.

50% diện tích trong tổng diện tích phòng 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 để tổ chức, cá nhân ghi hồ sơ.

b) Trang thiết bị làm việc tại Bộ phận Một cửa:

- Trang thiết bị chung: Tùy vào tính chất công việc, Thủ trưởng cơ quan, địa phương quyết định mua sắm cho Bộ phận Một cửa các trang thiết bị cần thiết đảm bảo yêu cầu hoạt động của Bộ phận Một cửa, như sau: Quầy làm việc, tủ, bàn, ghế, máy chủ, máy vi tính, máy in, máy fax, máy photocopy, máy quét (Scanner) 2 mặt tốc độ cao, lưu điện 500VA, lưu điện 1500VA, điện thoại cố định, nước uống, ti vi (để phục vụ tổ chức, cá nhân), quạt mát hoặc máy điều hoà nhiệt độ và các trang thiết bị khác đáp ứng nhu cầu làm việc.

- Trang thiết bị hiện đại: máy tính màn hình cảm ứng tra cứu hướng dẫn thủ tục hành chính (tối thiểu 23 inches kèm theo kiosk tra cứu); hạ tầng mạng LAN (Cáp, connector, hộp đấu nối, máng đi dây và các thiết bị khác, máy phát sóng Wifi,...) kèm theo đường truyền Internet cáp quang có địa chỉ IP tĩnh; hệ thống máy quét mã vạch (gồm màn hình Tivi, case máy tính và đầu đọc mã vạch); hệ thống xếp hàng tự động; Hệ thống màn hình thông báo tình hình giải quyết thủ tục hành chính (gồm màn hình tối thiểu 40 inches và case máy tính); Hệ thống camera giám sát (kèm màn hình hiển thị chuyên dụng); Hệ thống gửi tin nhắn SMS (SMS modem hoặc thuê bao đầu số); màn hình cảm ứng (máy tính bảng tối thiểu 7 inches) để khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức; Bảng điện tử công nghệ đèn LED; Thiết bị chống sét.

- Áp dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử với các phần hệ chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động cao, đảm bảo các yêu cầu theo quy định.

- Trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Trung tâm do Văn phòng UBND tỉnh bảo đảm và quản lý.

- Trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của UBND cấp huyện, UBND cấp xã do cơ quan, địa phương bảo đảm, quản lý.

**Điều 9. Cơ cấu tổ chức của Bộ phận Một cửa**

1. Trung tâm hành chính công tỉnh An Giang

- Giám đốc Trung tâm do Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm, trực tiếp theo dõi, chỉ đạo, điều hành toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

- Phó Giám đốc Trung tâm (không quá 02 người) là 02 lãnh đạo cấp phòng thuộc Văn phòng UBND tỉnh, có nhiệm vụ giúp Giám đốc Trung tâm trong công tác chỉ đạo, điều hành hoạt động của Trung tâm và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm.

- Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch UBND tỉnh bổ nhiệm.

- Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm theo quy định tại Quyết định này.

2. Bộ phận Một cửa của các cơ quan ngành dọc tại tỉnh thực hiện theo Quy định của Bộ, ngành chủ quản.

3. Bộ phận Một cửa đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước do Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định.

4. Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện:

a) Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện do lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện phụ trách, phân công 01 công chức đang làm việc tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện để theo dõi hoạt động của Bộ phận, thường xuyên báo cáo lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, để tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND cấp huyện.

b) Các phòng, ban chuyên môn cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện.

5. Bộ phận Một cửa UBND cấp xã:

a) Bộ phận Một cửa UBND cấp xã do Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp chỉ đạo, điều hành.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa UBND 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 địa phương.

**Điều 10. Biên chế, nhân sự của Trung tâm và Bộ phận Một cửa**

1. Số lượng biên chế chuyên trách của Trung tâm, sử dụng từ biên chế công chức, viên chức của Văn phòng UBND tỉnh.

2. Số lượng công chức, viên chức các sở, ban ngành, đơn vị sự nghiệp, kể cả cơ quan ngành dọc tại tỉnh (nếu có) được cử đến làm việc tại Trung tâm.

3. Bảo vệ, nhân viên phục vụ thực hiện theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP ngày 17 tháng 11 năm 2000 của Chính phủ.

4. Số lượng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cơ quan ngành dọc tại tỉnh, các đơn vị sự nghiệp công lập, các doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh do Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định căn cứ vào tình hình thực tế số lượng thủ tục hành chính do cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết.

5. Số lượng công chức, viên chức làm việc Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện do Chủ tịch UBND cấp huyện sắp xếp, bố trí số lượng phù hợp.

6. Số lượng công chức làm việc Bộ phận Một cửa UBND cấp xã là các chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, Công chức. Tùy tình hình thực tế của địa phương, Chủ tịch UBND cấp xã sắp xếp, bố trí số lượng phù hợp.

7. Trường hợp thủ tục hành chính lĩnh vực công an, quân sự cấp xã được thực hiện tại Bộ phận Một cửa UBND cấp xã: Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo, phân công công chức cấp xã để tiếp nhận các thủ tục hành chính lĩnh vực công an, quân sự, sau đó chuyển đến công an, quân sự cấp xã giải quyết, nhận lại kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân.

**Điều 11. Tiêu chuẩn, điều kiện của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

Áp dụng theo Điều 11 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 12. Trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

Áp dụng theo Điều 11 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 13.** Thời hạn công chức, viên chức cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Khoản 4 Điều 11, trừ các trường hợp ngoại lệ, đột xuất khác quy định tại khoản 8 Điều 12 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 14. Quản lý công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm hành chính công tỉnh chịu sự quản lý toàn diện của Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan chủ quản.

2. Công chức, viên chức làm việc tại cơ quan ngành dọc, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh chịu sự quản lý của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và sự theo dõi của Chánh Văn phòng hoặc Trưởng phòng hành chính tổ chức.

3. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện chịu sự quản lý của Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và Thủ trưởng các cơ quan chủ quản.

4. Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa UBND cấp xã do Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp quản lý.

**Điều 15. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính**

1. Quyền:

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết

quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm:

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả (trừ trường hợp ủy quyền đương nhiên), giấy tờ tùy thân (giấy khai sinh, giấy chứng minh nhân dân, sổ hộ khẩu hoặc giấy tờ khác chứng minh mối quan hệ giữa người đứng tên trong giấy tờ và người nhận thay,…)".

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những hành vi sau đây:

- Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

- Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

- Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

đ) 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 sau đây:

- Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

- Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

- Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

**Điều 16. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đến công tác tại Bộ phận Một cửa, đáp ứng tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định tại Điều 11 của Quy định này.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Bộ phận Một cửa xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Bộ phận Một cửa để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

9. Hàng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận Một cửa được thu tại Bộ phận Một cửa (nếu có).

10. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

**Điều 17. Thẩm quyền bố trí trụ sở của Trung tâm và Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa được bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ tìm, diện tích phù hợp để thực hiện nhiệm vụ, quy mô diện tích phù hợp với số lượng giao dịch

giải quyết tại Bộ phận Một cửa trong ngày.

2. Chủ tịch UBND tỉnh quyết định bố trí vị trí trụ sở làm việc của Trung tâm.

3. Chủ tịch UBND cấp huyện quyết định bố trí vị trí trụ sở làm việc của Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện.

4. Chủ tịch UBND cấp xã quyết định bố trí vị trí trụ sở làm việc của Bộ phận Một cửa UBND cấp xã.

## Chương III
## PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

### Điều 18. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp tỉnh: Trung tâm tiếp nhận thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND tỉnh, các sở, ban ngành tỉnh, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan ngành dọc, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của UBND cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm hành chính công tỉnh.

2. Tại cấp huyện: Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện tiếp nhận hồ sơ tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND cấp huyện, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan ngành dọc, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban ngành, UBND cấp xã được giao tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện.

3. Tại cấp xã: Bộ phận Một cửa UBND cấp xã tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện được giao tiếp nhận Bộ phận Một cửa UBND cấp xã.

4. Căn cứ vào đặc thù và yêu cầu quản lý theo từng lĩnh vực, Chủ tịch UBND tỉnh quyết định các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa quy định tại các Khoản 1, 2, 3 và 4 Điều này nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết quy định, 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 đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá.

### Điều 19. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ.

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính công ích, nộp trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh đối

với một số thủ tục hành chính có quy định nhận hồ sơ trực tuyến theo quy định tại Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày 22 tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang.

b) Công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa sau khi kiểm tra hồ sơ của tổ chức, cá nhân:

- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân hợp lệ, đầy đủ theo quy định: Công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa viết giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả *(theo Mẫu số 03 kèm theo Quy định này).*

- Đối với hồ sơ quy định thời gian giải quyết trong ngày làm việc: Công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa phải trình lãnh đạo cơ quan, địa phương ký và trả kết quả ngay cho tổ chức, cá nhân (không phải ghi giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trừ trường hợp người nộp yêu cầu).

- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định: Công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa viết phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ gửi cho tổ chức, cá nhân để bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ *(theo Mẫu số 01 kèm theo Quy định này).*

- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương: Công chức, viên chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ đó.

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do và ghi phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. *(theo Mẫu số 05 kèm theo Quy định này)*

- Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ (văn bản), từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

- 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 02 kèm theo Quy định này và lưu tại phần mềm điện tử (nếu có)).*

c) Đối với lĩnh vực có phần mềm riêng thì sử dụng các biểu mẫu: *Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ; Sổ theo dõi hồ sơ…* , thực hiện các biểu mẫu theo phần mềm chuyên dụng đó.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận 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 tới người dân của Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo Quy định này.

c) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, 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 được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

3. Chuyển hồ sơ.

a) Tất cả các thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa, chuyển cho phòng, ban chuyên môn hoặc chuyển cơ quan, địa phương khác phối hợp giải quyết: công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa phải lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ *(theo Mẫu số 04 kèm theo Quy định này).*

b) Trong ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ giấy (hoặc bằng phần mềm nếu có), Bộ phận Một cửa phải chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan giải quyết hồ sơ đó. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận Một cửa để theo dõi quá trình luân chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết hồ sơ (sớm, đúng, hay trễ thời gian quy định).

c) Người có thẩm quyền theo quy chế hoạt động của cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ phải ký xác nhận vào sổ theo dõi hồ sơ của Bộ phận Một cửa và chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết hồ sơ.

4. Giải quyết hồ sơ.

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

- Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc thẩm định thực tế tại cơ sở, tổ chức, cá nhân có liên quan: công chức, viên chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa.

- Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc thẩm định thực tế tại cơ sở, 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 và lưu kèm hồ sơ, lưu tại cơ quan giải quyết.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định thực tế nếu đủ điều kiện giải quyết: công chức, viên chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định thực tế nếu chưa đủ điều kiện giải quyết: công chức, viên 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 cơ quan, tổ chức giải quyết lần đầu được tính chung trong thời gian giải quyết hồ sơ.

b) Sau khi thẩm tra, xác minh hoặc thẩm định thực tế nếu hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, công chức, viên 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 đề nghị của Bộ phận Một cửa.

5. 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. (Phương thức nộp phí, lệ phí được quy định tại Điều 24 của Quy định này).

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

6. Trả kết quả:

a) Cá nhân, tổ chức có thể lựa chọn nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc bằng dịch vụ Bưu chính công ích theo Phiếu hẹn trả kết quả.

b) Các hồ sơ đã giải quyết xong: công chức, viên chức Bộ phận Một cửa giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và 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: 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. Nếu hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết nhưng khi tiếp nhận hồ sơ đó, công chức, viên chức không cho tổ chức, cá nhân biết ngay việc hồ sơ của cá nhân, tổ chức chưa đủ điều kiện giải quyết mà đến khi hết thời hạn giải quyết hoặc khi đã nhận hồ sơ xong ra phiếu hẹn rồi lại thông báo cho cá nhân, tổ chức là hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, thì Thủ trưởng của Bộ phận Một cửa hoặc Thủ trưởng của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ (do lỗi của công chức Bộ phận Một cửa hay công chức của cơ quan chuyên môn) phải công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân với hình thức phù hợp (xin lỗi trực tiếp, bằng văn bản xin lỗi, xin lỗi thông qua các phương tiện đại chúng).

d) Đối với hồ sơ không giải quyết: 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: 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 với các hình thức xin lỗi nêu tại Điểm c, Khoản 6, Điều 19 của Quy định này.

e) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn: công chức, viên chức Bộ phận Một cửa liên hệ để cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả.

g) 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 Một cửa.

**Điều 20. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông**

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 cấp 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 cấp 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 cấp tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh.

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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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.

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.

3. 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, 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 trả kết quả, như sau:

- Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu kèm hồ sơ, lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh 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.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. 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. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

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

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

**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**

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

**Điều 23. 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. Giải quyết hồ sơ trễ hạn.

a) Trường hợp đến thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả mà chưa có kết quả: Thủ trưởng của Bộ phận Một cửa hoặc Thủ trưởng của cơ quan phụ trách giải quyết TTHC phải xin lỗi đến cá nhân, tổ chức vì lý do trễ hạn với các hình thức xin lỗi phù hợp; trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu gia hạn thời gian giải quyết, 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 được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

b) Song song với việc xin lỗi đến cá nhân, tổ chức vì lý do trễ hẹn, thì Bộ phận Một cửa căn cứ Phiếu gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả (lần 2), ghi rõ 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 được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

2. Văn phòng UBND tỉnh chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan quản lý về thủ tục hành chính, họp 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.

**Điều 24. Phương thức nộp phí, lệ phí**

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền.

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường

hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến.

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết 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, hiệu quả, đồng bộ, tránh chồng chéo, lãng phí trong đầu tư xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin từ trung ương đến cơ sở.

2. Bảo đảm tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Quốc gia và của tỉnh; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc thông điệp dữ liệu công dân trao đổi với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

3. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

4. Tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng, công nghệ thông tin, văn thư, lưu trữ, an ninh, an toàn thông tin và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

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

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh *(https://motcua.angiang.gov.vn)* phải được xây dựng tập trung, thống nhất, đồng bộ 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 tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã.

2. Yêu cầu đối với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (https://motcua.angiang.gov.vn)

a) Bảo đảm khả năng tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính của sở, ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã.

b) Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; tiếp nhận và nhập thông tin điện tử của hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện theo tất cả các cách thức:

- Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

- Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công tỉnh.

c) Hỗ trợ xác thực thông tin công dân, doanh nghiệp thông qua việc kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp và các cơ sở dữ liệu khác liên quan; hỗ trợ việc nộp, thanh toán trực tuyến thuế, phí, lệ phí thông qua kết nối với Cổng thanh toán tập trung của quốc gia hoặc các hệ thống thanh toán trực tuyến hợp pháp khác.

d) Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị đầu mối giải quyết thủ tục hành chính các cấp.

đ) Cho phép tổ chức, cá nhân đánh giá tiến độ, chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

e) Chia sẻ thông tin về tình hình giải quyết thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ đã được xác thực và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa tới cơ sở dữ liệu của Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

g) Các yêu cầu khác theo quy định của pháp luật.

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. Cơ quan chủ quản quản lý và vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (https://motcua.angiang.gov.vn), quản lý tài khoản sử dụng dịch vụ công trực tuyến của tổ chức, cá nhân; có trách nhiệm bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp các thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

5. Ngân hàng Nhà nước tỉnh đưa vào vận hành Cổng thanh toán tập trung, bảo đảm kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để tổ chức, cá nhân có thể thanh toán phí, lệ phí trực tuyến.

6. Công an tỉnh vận hành và kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để hỗ trợ xác thực thông tin công dân.

7. 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 Cổng Dịch vụ công 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. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

**Điều 28. Thẩm quyền đánh giá**

1. Cơ quan có thẩm quyền cấp trên đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc.

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. Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan mình.

4. Văn phòng UBND tỉnh đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công, các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, cấp xã thông qua điều tra xã hội học lấy ý kiến người dân, doanh nghiệp.

5. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua điều tra xã hội học lấy ý kiến người dân, doanh nghiệp.

**Điều 29. Phương thức thu thập thông tin đánh giá**

1. Các thông tin phục vụ đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua các phương thức sau:

a) Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ.

b) Thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa các cấp.

c) Chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

d) Hệ thống camera giám sát Bộ phận Một cửa các cấp.

đ) Ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân qua hộp thư góp ý, hoặc địa chỉ thư điện tử của cơ quan, địa phương.

e) Điều tra xã hội học độc lập, thường xuyên hoặc định kỳ.

g) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại khoản 1 Điều này được kết nối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử, được công khai trên Cổng Dịch vụ công tỉnh. Văn phòng UBND tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính) thực hiện tổng hợp, đánh giá theo các tiêu chí về đánh giá nội bộ về việc giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 30, Điều 31 của Quy định này và công khai trên Cổng Dịch vụ công tỉnh.

3. Thông tin phục vụ đánh giá từ điều tra xã hội học độc lập được thực hiện thường xuyên, định kỳ thông qua khảo sát qua điện thoại, khảo sát trực tuyến hoặc thông qua phần mềm ứng dụng trên điện thoại di động, máy tính bảng, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép hoặc phối hợp với các cuộc điều tra xã hội học độc lập khác có một số nội dung tương tự.

Văn phòng UBND cấp tỉnh thực hiện tổng hợp, đánh giá kết quả điều tra xã hội học và công khai trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Các đơn vị, cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ thu nhận thông tin phục vụ đánh giá có trách nhiệm động viên, hướng dẫn, giúp đỡ những người thuộc nhóm yếu thế như phụ nữ, người nghèo, đồng bào các dân tộc thiểu số, người khuyết tật tham gia gửi ý kiến đánh giá, tham gia điều tra xã hội học.

**Điều 30. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc 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.

2. Tiêu chí đánh giá nội bộ bao gồm:

a) Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;

b) Chất lượng giải quyết qua từng bộ phận;

c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

3. 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.

**Điều 31. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính**

1. 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:

a) 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;

b) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;

đ) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

e) 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;

g) 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;

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

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

2. 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 32. Xử lý kết quả đánh giá**

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền được công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

2. 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
## NHIỆM VỤ CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH, CÁC SỞ, BAN NGÀNH, UBND CẤP HUYỆN, UBND CẤP XÃ

**Điều 33. Nhiệm vụ của Chủ tịch UBND tỉnh**

1. Trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo công tác triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Quy định này và quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa do UBND cùng cấp ban hành.

2. Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của địa phương.

3. Công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không 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.

4. Chỉ đạo việc xây dựng, quản lý thống nhất Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh; tổ chức các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

5. Chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã, cán bộ, công chức, viên chức không thực hiện nghiêm các quy định tại Quy định này để xảy ra các vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

6. Kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp chính quyền dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

**Điều 34. Nhiệm vụ của Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban ngành tỉnh**

1. Chỉ đạo, triển khai và tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Quy định này; phân công cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

2. Niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và không tiếp nhận thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan theo quy định; danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của cơ quan; danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận của cơ quan giao cho UBND cấp huyện tiếp nhận.

3. Hướng dẫn các địa phương giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế liên thông thuộc lĩnh vực quản lý.

4. Chủ trì phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, các sở, ban ngành, địa phương có liên quan xây dựng, trình UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông (quy định cụ thể cơ quan, địa phương chủ trì làm đầu mối tiếp nhận, cơ quan, địa phương phối hợp và thời gian thực hiện) đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, địa phương.

5. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong việc bố trí công chức, viên chức và thủ tục hành chính đưa vào thực hiện tại Trung tâm.

6. Theo dõi, chỉ đạo công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

7. 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.

8. Tổ chức họp đánh giá kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa cơ quan.

9. 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.

10. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức 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 dịch vụ công trực tuyến tỉnh theo lộ trình được UBND tỉnh phê duyệt.

11. Triển khai các nhiệm vụ khác được UBND tỉnh giao.

**Điều 35. Nhiệm vụ của Văn phòng UBND tỉnh**

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, triển khai Quy định này; thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này 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.

2. Chủ trì, phối hợp với các Sở: Nội vụ, Thông tin và Truyền thông, Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư và các sở, ban ngành, địa phương xây dựng, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện Quy định này; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc vận hành Trung tâm hành chính công tỉnh và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trong tỉnh.

3. 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;

4. Trình UBND tỉnh Quyết định danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm hành chính công tỉnh và tại Bộ phận Một cửa các cấp trong tỉnh.

5. 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, công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính toàn tỉnh.

6. Kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh giao sở, ban ngành chủ trì xây dựng trình cấp có thẩm quyền ban hành quy định thực hiện liên thông đối với các thủ tục hành chính có liên quan với nhau.

7. Phối hợp với các sở, ban ngành có cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại địa phương lựa chọn các thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm và Bộ phận Một cửa cấp huyện trình Chủ tịch UBND tỉnh.

8. Tổ chức điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của Trung tâm và Bộ phận Một cửa các cấp trong tổ chức thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Hàng năm tổng hợp đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, cấp xã báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

9. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm và Bộ phận một cửa các cấp trong 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.

10. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm.

11. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử 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 tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

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

**Điều 36. Nhiệm vụ của Sở Nội vụ**

1. Hướng dẫn, phối hợp các cơ quan, địa phương điều động, phân công cán bộ, công chức, viên chức phụ trách và làm việc tại Trung tâm và Bộ phận Một cửa các cấp trong tỉnh, đảm bảo tiêu chuẩn, điều kiện theo Điều 11 của Quy định này.

2. Hướng dẫn các cơ quan, địa phương về đồng phục đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và Bộ phận Một cửa các cấp.

3. Chủ trì phối hợp với Sở Tài chính, Sở Tư pháp tham mưu UBND tỉnh về biên chế, các chế độ, chính sách theo quy định đối với cán bộ, công chức, viên chức (nếu có) làm việc tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa các cấp trong tỉnh và trình UBND tỉnh xem xét, quyết định bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc của Trung tâm và Bộ phận một cửa các cấp trong tỉnh.

4. Tổ chức tập huấn các kỹ năng hành chính cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và Bộ phận Một cửa các cấp trong tỉnh.

5. 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 Trung tâm hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp trong tỉnh.

**Điều 37. Nhiệm vụ của Sở Tài chính**

1. Phối hợp cùng Sở Nội vụ và các đơn vị có liên quan, tham mưu trình UBND tỉnh ban hành quy định về mức chi phục vụ các hoạt động thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

2. Hướng dẫn các cơ quan, địa phương lập dự toán kinh phí, chế độ thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí chi cho hoạt động của Trung tâm hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp trong tỉnh.

3. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp báo cáo, tham mưu UBND tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh bố trí kinh phí tổ chức hoạt động, quy định mức hỗ trợ, phụ cấp đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và Bộ phận Một cửa các cấp trong tỉnh; quy định trích tỷ lệ phần trăm từ nguồn thu phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính để lại chi cho hoạt động của Trung tâm; hỗ trợ kinh phí đồng phục đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và Bộ phận Một cửa các cấp trong tỉnh.

**Điều 38. Nhiệm vụ của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ có liên quan đến việc ứng dụng công nghệ thông tin tại Điều 25 Quy định này.

2. 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, cơ chế một cửa liên thông các cấp trong tỉnh; công khai thủ tục hành chính các cấp trong tỉnh trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh; đăng các tin, bài về hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trong tỉnh.

3. Trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động, quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

4. 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.

5. 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.

**6.** Phối hợp Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh An Giang, Báo An Giang phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện nội dung của Quy định này.

**Điều 39. 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 tại Trung tâm, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã và phối hợp với cơ quan nhà nước ở địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính.

**Điều 40. Nhiệm vụ của các đơn vị sự nghiệp công lập, các doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh có giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức**

Thành lập Bộ phận Một cửa để giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông phù hợp tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị.

**Điều 41. Nhiệm vụ của UBND cấp huyện**

1. Chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Quyết định này; quyết định thành lập Bộ phận Một cửa của địa phương; ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa địa phương; Quyết định phân công, điều động công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý vào làm việc tại Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện.

2. Đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn; thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn.

3. 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.

**Điều 42. Nhiệm vụ của Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã**

1. Trực tiếp chỉ đạo việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo các quy định tại Quy định này và quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa do UBND cùng cấp ban hành;

2. Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp, trước cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của địa phương;

3. Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm nội dung theo Quy định;

4. Xin lỗi cá nhân, tổ chức khi cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền vi phạm các quy định về những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính, gây bức xúc cho nhân dân.

**Điều 43.** Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức thành viên phối hợp tuyên truyền trong đoàn viên, hội viên và nhân dân hiểu rõ, tham gia giám sát việc tổ chức thực hiện các nội dung của Quy định này.

## Chương VII
## KINH PHÍ VÀ TRÁCH NHIỆM THI HÀNH

**Điều 44. Kinh phí thực hiện**

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các sở, ban và địa phương được dự toán trong tổng kinh phí chi thường xuyên cho hoạt động quản lý nhà nước của cơ quan, địa phương hàng năm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thuê trụ sở Bộ phận Một cửa, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được chi theo quy định của pháp luật về đầu tư công và được thực hiện theo quy định của pháp luật về đấu thầu, xây dựng, công nghệ thông tin và pháp luật khác có liên quan.

3. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, bộ, các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, cấp xã được sử dụng các nguồn hợp pháp khác để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

4. Kinh phí thực hiện việc áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác do các các cơ quan, tổ chức đó tự bảo đảm.

**Điều 45. Điều khoản chuyển tiếp**

1. 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 02 kèm theo Quy định này)*, 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 04 kèm theo Quy định này)*; 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".

2. Trung tâm tổ chức thực hiện Quy định này, kể từ ngày Quy định này có hiệu lực thi hành.

**Điều 46. Trách nhiệm thi hành**

1. Các cơ quan, địa phương có liên quan tổ chức quán triệt nội dung Quy định này đến công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý, tập trung vào các đối tượng trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này; định kỳ hàng năm hoặc đột xuất báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, địa phương gửi ý kiến về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**
**CHỦ TỊCH**

**(Đã ký)**

**Vương Bình Thạnh**

**Mẫu số 01**
*(Kèm theo Quyết định số 49/2018/QĐ-UBND ngày 28 tháng 11 năm 2018 của UBND tỉnh An Giang)*

| | |
|---|---|
| TÊN CƠ QUAN<br>**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**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)*

**Mẫu số 02**

*(Kèm theo Quyết định số 49/2018/QĐ-UBND ngày 28 tháng 11 năm 2018 của UBND tỉnh An Giang)*

TÊN CƠ QUAN
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

# SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

| 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 | Ngày, tháng, năm | Ký nhận | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

***Ghi chú:*** Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và trả kết quả.

**Mẫu số 03**

*(Kèm theo Quyết định số 49/2018/QĐ-UBND ngày 28 tháng 11 năm 2018 của UBND tỉnh An Giang)*

| | |
|---|---|
| TÊN CƠ QUAN<br>**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số:……/TNHS | *……, ngày …… tháng …… năm……* |

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ** (số biên nhận)**: ……**

(Mã vạch, Mã QR)

(Liên 1: Lưu tại bộ phận TN&TKQ)/(Liên 2: Giao cho công dân)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: (tên cơ quan, địa phương); Số điện thoại:...

Tiếp nhận hồ sơ của: (viết tên cá nhân, 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 trả kết quả:… 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**<br>*(Ký và ghi rõ họ tên)* | **NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**<br>*(Ký và ghi rõ họ tên)* |

***Ghi chú:***

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển 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 công ích.

***In mặt sau của* Mẫu số 03:**

***Đến thời hạn trả kết quả thủ tục hành chính ghi trong phiếu hẹn, nhưng chưa có kết quả hoặc cán bộ, công chức yêu cầu nộp thêm các loại giấy tờ hoặc có thái độ giao tiếp, ứng xử chưa đúng, gây khó khăn, phiền hà, vui lòng liên hệ:***

- Thủ trưởng đơn vị: ……, số điện thoại: …….., email:……. Số điện thoại cơ quan giải quyết TTHC: (02963)…..

- Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh: Thư điện tử (email): thutuchanhchinh@angiang.gov.vn, điện thoại: 0296.3.957006.

- Thường trực Tổ Kiểm tra Công vụ tỉnh (Sở Nội vụ): Thư điện tử (email): kiemtracongvu@angiang.gov.vn, điện thoại: 0296.3.957049 và 0378.247.247.

Địa chỉ trên Internet để tra cứu tình trạng hồ sơ, thủ tục hành chính: http://motcua.angiang.gov.vn; http://www.angiang.gov.vn;

**Mẫu số 04**

*(Kèm theo Quyết định số 49/2018/QĐ-UBND ngày 28 tháng 11 năm 2018 của UBND tỉnh An Giang)*

| | |
|---|---|
| TÊN CƠ QUAN<br>**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| 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:<br>Bộ phận TN&TKQ<br>2. Nhận:…… | …giờ…phút, ngày … tháng … năm.... | | | |
| | **Người giao**<br>*(Ký và ghi rõ họ tên)* | **Người nhận**<br>*(Ký và ghi rõ họ tên)* | | |
| 1. Giao:……<br>2. Nhận: …… | …giờ…phút, ngày … tháng … năm.... | | | |
| | **Người giao**<br>*(Ký và ghi rõ họ tên)* | **Người nhận**<br>*(Ký và ghi rõ họ tên)* | | |
| 1. Giao: ……<br>2. Nhận: …… | …giờ…phút, ngày … tháng … năm.... | | | |
| | **Người giao**<br>*(Ký và ghi rõ họ tên)* | **Người nhận**<br>*(Ký và ghi rõ họ tên)* | | |
| 1. Giao:……<br>2. Nhận: …….<br>Bộ phận TN&TKQ | …giờ…phút, ngày … tháng … năm.... | | | |
| | **Người giao**<br>*(Ký và ghi rõ họ tên)* | **Người nhận**<br>*(Ký và ghi rõ họ tên)* | | |

***Ghi chú:***

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích 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**

*(Kèm theo Quyết định số 49/2018/QĐ-UBND*

*ngày 28 tháng 11 năm 2018 của UBND tỉnh An Giang)*

| | |
|---|---|
| TÊN CƠ QUAN<br>**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số:……/TB-…. | *……, ngày …… tháng …… năm……* |

**THÔNG BÁO TỪ CHỐI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

(Liên 1: Lưu tại bộ phận TN&TKQ)/(Liên 2: Giao cho công dân)

Kính gửi:……..……

Ngày ….. tháng …. năm ….., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của (tên cơ quan) tiếp nhận của quý ông, bà (tổ chức) …… hồ sơ đề nghị giải quyết (tên thủ tục hành chính) ……; mã số: ……

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

Sau khi thẩm định/thẩm tra/xác minh và đối chiếu với các quy định, (cơ quan) không giải quyết hồ sơ của ông/bà (tổ chức) vì không đủ điều kiện/không đúng theo quy định hiện hành, cụ thể như sau:

- (căn cứ pháp lý, nêu rõ các điều, khoản quy định của các văn bản pháp lý được viện dẫn) ……..

- (lý do không giải quyết hồ sơ)

……

……

……

Cơ quan xin trả lại toàn bộ hồ sơ mà ông/bà đã nộp, kèm theo Thông báo này./.

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

| | |
|---|---|
| **NGƯỜI NHẬN HỒ SƠ**<br>*(Ký và ghi rõ họ tên)* | **THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN**<br>*(Ký tên, đóng dấu)* |

***Ghi chú:***

- Nêu cụ thể căn cứ pháp lý, lý do không giải quyết hồ sơ.
- Người nhận hồ sơ là người đã nộp hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.