

Số: **14** /2015/QĐ-UBND

Hà Nam, ngày **14** tháng **7** năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ NAM

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

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

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

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

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

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 29/2013/QĐ-UBND ngày 30/5/2013 của UBND tỉnh Hà Nam ban hành Quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

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

Nơi nhận:

- Cục Kiểm tra văn bản- Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy; HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- VPUB: CPVP, Các CV;
- Lưu: VT, NC (s).



Nguyễn Xuân Đông

QUY ĐỊNH

Về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận
và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam
(Ban hành kèm theo Quyết định số **14** /2015/QĐ-UBND
ngày **14** tháng **7** năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

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

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các Sở, cơ quan ngang Sở thuộc UBND tỉnh (sau đây gọi chung là các Sở).
2. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là UBND cấp huyện).
3. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là UBND cấp xã).
4. Tổ chức, cá nhân liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Quy định này.

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

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

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

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh.
2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.

3. 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.

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

5. Gắn trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp với công tác cải cách thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo Chỉ thị 08/CT-UBND ngày 30/06/2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 5. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

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

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được thành lập ở tất cả các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

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

3. Vị trí: Tùy theo tình hình thực tế các cơ quan, đơn vị dành một vị trí thuận tiện, diện tích phù hợp cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các Sở đặt tại Văn phòng Sở và chịu sự quản lý về hoạt động của Văn phòng các Sở.

b) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, đặt tại Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, chịu sự quản lý toàn diện về hoạt động của Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

c) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã, đặt tại trụ sở làm việc của UBND cấp xã và có các công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 6. Chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Chức năng:

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

2. Nhiệm vụ:

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

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

c) Báo cáo, thống kê định kỳ, đột xuất kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định và theo yêu cầu của Thủ trưởng các Sở; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã và cơ quan cấp trên.

d) Quản lý các loại sổ, biểu thống kê: sổ nhật ký ghi chép việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; phiếu hẹn trả kết quả với tổ chức và cá nhân; phiếu nhận hồ sơ, phiếu chuyển giao hồ sơ, sổ góp ý kiến, phiếu khảo sát ý kiến tổ chức và cá nhân, các loại sổ ghi chép khác.

Điều 7. Tổ chức, bộ máy

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc các Sở.

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc các Sở bố trí và phân công công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chịu sự quản lý, kiểm tra, giám sát về hoạt động của Văn phòng Sở.

b) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả do một lãnh đạo Văn phòng Sở làm Trưởng bộ phận và chịu trách nhiệm toàn bộ về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

c) Giám đốc Sở có trách nhiệm phân công, bố trí công chức chuyên môn cho phù hợp với điều kiện thực tế và phải đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp huyện:

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp huyện bố trí công chức chuyên trách và công chức của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và một số cơ quan, đơn vị có liên quan được phân công đến làm việc phối hợp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, chịu sự quản lý, kiểm tra, giám sát toàn diện về hoạt động của Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

b) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp huyện bố trí công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

c) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả do một lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện làm Trưởng Bộ phận và chịu trách nhiệm toàn bộ về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

3. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã:

a) Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã là các công chức chuyên môn, được quy định tại Nghị định số 92/2009/NĐ-CP ngày 22/10/2009 của Chính phủ quy định về chức danh, số lượng, một số chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã và Nghị định số 29/2013/NĐ-CP ngày 08/4/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 92/2009/NĐ-CP.

b) Chủ tịch UBND cấp xã là Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và chịu trách nhiệm về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã.

c) UBND cấp xã phải bố trí, phân công công chức chuyên môn quy định tại Điểm a, Khoản 3 Điều này và đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 8. Các hành vi nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Các hành vi hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, khó khăn, sách nhiễu; đưa, nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định của pháp luật; lợi dụng các quy định, các vướng mắc về thủ tục hành chính để trục lợi.

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

3. Tự đặt thêm giấy tờ, thủ tục hoặc các yêu cầu, điều kiện, các loại giấy tờ ngoài quy định mà không nêu lý do bằng văn bản.

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

5. Có các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng Quy chế văn hóa nơi công sở ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước và các quy định khác có liên quan đến văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức.

6. Trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

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

Chương II

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 9. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các Sở; UBND cấp huyện, UBND cấp xã, các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến.

b) Công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

- Đối với các hồ sơ không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết:

Nếu cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết TTHC trực tiếp thì hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Nếu cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính, yêu cầu trực tuyến thì chuyển trả hồ sơ và hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết (theo mẫu tại Phụ lục III ban hành kèm theo Quyết định này) hoặc chuyển trả hồ sơ và hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết bằng phần mềm trực tuyến (nếu có).

- Đối với hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì hướng dẫn cụ thể cho cá nhân, tổ chức (theo mẫu tại Phụ lục II ban hành kèm theo Quyết định này).

- Các hồ sơ không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết; hồ sơ chưa đúng, chưa đủ sau khi hướng dẫn trực tiếp, hướng dẫn bằng văn bản đều phải được cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm điện tử (nếu có) (cột 14, mục ghi chú điền "đã hướng dẫn", hướng dẫn bằng văn bản điền thêm số phiếu hướng dẫn).

- Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo quy định:

Các công việc không giải quyết trong ngày phải viết phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trong đó ghi đầy đủ các nội dung, đồng thời cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm điện tử (nếu có) (theo mẫu tại Phụ lục I và Phụ lục V ban hành kèm theo Quyết định này).

Các công việc phải giải quyết trong ngày không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định: Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ từ tổ chức và cá nhân và chuyển bộ phận chuyên môn giải quyết ngay hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền quyết định, vào sổ theo dõi, thu phí, lệ phí (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

2. Chuyển giao hồ sơ

Tất cả các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ, sau khi tiếp nhận theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu tại Phụ lục IV ban hành kèm theo Quyết định này), chuyển giao hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đến cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết trong ngày làm việc.

Trường hợp hồ sơ tiếp nhận sau 16 h (mười sáu giờ) hàng ngày thì chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan vào đầu giờ làm việc của buổi sáng ngày làm việc kế tiếp.

3. Giải quyết hồ sơ

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

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh: Công chức chuyên môn thẩm định, trình cấp có thẩm quyền ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ về Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đúng thời gian quy định (có ký giao/nhận theo mẫu tại Phụ lục IV ban hành kèm theo Quyết định này).

b) Đối với hồ sơ cần xác minh, kiểm tra: công chức chuyên môn báo cáo lãnh đạo cơ quan, đơn vị đề nghị tiến hành xác minh, kiểm tra. Quá trình xác

minh, kiểm tra phải được lập biên bản, ghi rõ thành phần tham gia, thời gian, nội dung và kết quả xác minh, kiểm tra. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết.

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

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

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

- Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong, cơ quan (*phòng, ban*) chuyên môn, cán bộ được giao chủ trì xử lý hồ sơ phải trình Thủ trưởng các Sở; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã ký văn bản xin lỗi nêu rõ nguyên nhân, lý do trả kết quả chậm, đồng thời hẹn thời gian trả kết quả lần sau cho cá nhân, tổ chức.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm tổng hợp, theo dõi việc chậm, quá hạn giải quyết thủ tục hành chính.

c) Hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan, phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan cùng xử lý hồ sơ. Các phòng chuyên môn, các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp xử lý hồ sơ khi có yêu cầu phối hợp.

d) Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết, cơ quan, đơn vị phải lấy ý kiến của các cơ quan có liên quan thì cơ quan, đơn vị phải có văn bản lấy ý kiến. Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến phải trả lời bằng văn bản trong thời hạn theo quy định của pháp luật hoặc trong thời hạn được quy định trong văn bản đề nghị lấy ý kiến (Trường hợp pháp luật không quy định thời gian đóng góp ý kiến). Trường hợp quá thời hạn phải có văn bản gửi cơ quan, đơn vị lấy ý kiến, trong đó ghi rõ lý do quá hạn thời gian trả lời các nội dung lấy ý kiến.

Thời gian đề nghị các cơ quan tham gia ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến; trừ trường hợp nội dung công việc đã được UBND tỉnh quy định cụ thể.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ cơ quan (*phòng, ban*) chuyên môn chuyên đến, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập dữ liệu vào Sổ theo dõi hồ sơ, phần mềm điện tử (*nếu có*) và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân, thu phí, lệ phí (*nếu có*) theo quy định. Khi trả kết quả giải quyết hồ sơ,

hướng dẫn tổ chức, cá nhân ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào Sổ theo dõi hồ sơ đồng thời giao nộp lại Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Trường hợp hồ sơ trình cấp có thẩm quyền giải quyết thì kết quả giải quyết được chuyển về đơn vị tiếp nhận giải quyết ban đầu để trả kết quả theo quy định;

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

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

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

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

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

Điều 10. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông

1. Các loại hình liên thông bao gồm: Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp; Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp được quy định tại Khoản 1 Điều 7 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Quy trình liên thông

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

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều 9 Quy chế này;

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

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

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

đ) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung

cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm;

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

g) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức của cơ quan ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập sổ theo dõi hồ sơ và phân mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

h) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 9 Quy định này.

Điều 11. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến

1. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến:

a) Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị (nếu có) phải xây dựng mục “Dịch vụ hành chính công trực tuyến” thông báo rõ danh mục các dịch vụ hành chính công và các dịch vụ hành chính công trực tuyến (nêu rõ mức độ ứng dụng của dịch vụ: *Mức độ 1, mức độ 2, mức độ 3, mức độ 4 theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP*).

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

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

2. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến:

Các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến thực hiện theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước và các văn bản hướng dẫn khác có liên quan.

Điều 12. Lưu trữ hồ sơ

Các phòng chuyên môn thụ lý giải quyết thủ tục hành chính thực hiện việc lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác lưu trữ hồ sơ; thực hiện chuyển giao hồ sơ lưu trữ theo quy trình lưu trữ văn bản.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của các Sở; UBND cấp huyện, UBND cấp xã và Các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc

1. Tổ chức việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính phục vụ tổ chức và cá nhân.
2. Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị.
3. Niêm yết công khai các thủ tục hành chính.
4. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền rộng rãi lịch tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, các quy định về thủ tục hành chính của Quy định này và các văn bản có liên quan để tổ chức, cá nhân biết, kiểm tra, giám sát việc thực hiện của cán bộ, công chức.
5. Thường xuyên kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, của công chức chuyên môn.
6. Định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, hàng năm rà soát, đánh giá tình hình thực hiện, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện Quy định này.
7. Kịp thời khen thưởng đối với cán bộ, công chức hoặc đơn vị thực hiện tốt nhiệm vụ và xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức đơn vị, vi phạm quy định hoặc thực hiện không nghiêm túc nhiệm vụ tại Quy định này.
8. Bố trí cán bộ, công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 14. Tổ chức thực hiện

1. Sở Nội vụ: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy định này. Phối hợp với các đơn vị kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.
2. Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Hà Nam, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy định này.
3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

CHỦ TỊCH



Nguyễn Xuân Đông

PHỤ LỤC CÁC MẪU VĂN BẢN
(Ban hành kèm theo Quyết định số **14** /2015/QĐ-UBND
ngày **14** tháng **7** năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

Phụ lục I

MẪU PHIẾU TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN & TKQ

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

Số: TNHS

....., ngàytháng.....năm.....

PHIẾU TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:.....(1).....

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại:.....Email.....

Tên thủ tục tiếp nhận:.....(2).....

Thành phần hồ sơ gồm:

1.....

2.....

.....

Số lượng hồ sơ:.....bộ

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

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

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

Vào sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:.....số thứ tự;.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ

(2) Tên thủ tục hành chính cá nhân, tổ chức thực hiện

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

Phụ lục II

MẪU PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN & TKQ

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

Số:HDHS

....., ngàytháng.....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 các loại giấy tờ sau:

1/

2/

3/

.....

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)

Ghi chú:

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

Phụ lục III

MẪU PHIẾU TRẢ HỒ SƠ VÀ HƯỚNG DẪN

TÊN ĐƠN VỊ (1)
BỘ PHẬN TN & TKQ

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

Số: TrHS

....., ngàytháng.....năm.....

PHIẾU TRẢ HỒ SƠ VÀ HƯỚNG DẪN

Hồ sơ của

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....Email:.....

Căn cứ quy định của pháp luật tại.....(2).....

thì nội dung trên không thuộc thẩm quyền giải quyết của.....(1)....., Trân trọng đề nghị ông (bà) liên hệ với..... (3).....để được hướng dẫn.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, đơn vị

(2) Nêu rõ điều khoản, điểm, Văn bản quy định làm căn cứ trả hồ sơ, hướng dẫn công dân.

(3) Cơ quan, đơn vị cần đến liên hệ giải quyết.

(Bộ phận TN& TKQ lưu giữ biên lai hoặc hóa đơn của cơ quan Bưu chính thực hiện dịch vụ chuyển phát văn bản này để đối chứng khi cần thiết).

Phụ lục IV

MẪU PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN & TKQ

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

Số:KSGQHS

....., ngàytháng.....năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số:...(1).....

(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 <i>(Trước hạn/Đúng hạn/ Quá hạn)</i>	Ghi chú
1. Giao: Bộ phận TN& TKQ 2. Nhận:giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO NGƯỜI NHẬN <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i> <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i>		
(2) 1. Giao: 2. Nhận:giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO NGƯỜI NHẬN <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i> <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i>		
(2) 1. Giao: 2. Nhận:giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO NGƯỜI NHẬN <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i> <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i>		
.....(2).....		
1. Giao:..... 2. Nhận:..... Bộ phận TN& TKQ	...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO NGƯỜI NHẬN <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i> <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i>		

(Phiếu này được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị)

Ghi chú:

(1) Số Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả của đơn vị tiếp nhận đầu tiên

(2) Tên các đơn vị, bộ phận giao/ nhận hồ sơ trong quá trình giải quyết, phối hợp giải quyết hồ sơ

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

Phụ lục V

MẪU SỐ THEO DÕI HỒ SƠ GIẢI QUYẾT TTHC

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN & TKQ

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

**SỔ THEO HỒ SƠ GIẢI QUYẾT TTHC
NĂM.....**

Số TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số ĐT	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 tiếp nhận và trả kết quả

