

Số 09 /2016/QĐ-UBND

Bạc Liêu, ngày 18 tháng 5 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

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, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 113/TTr-SNV ngày 10 tháng 5 năm 2016,

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Giao Sở Nội vụ chủ trì tổ chức triển khai, hướng dẫn, theo dõi và đôn đốc việc thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc, Thủ trưởng: Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế, Kho bạc Nhà nước 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 cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày, kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1895/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2008 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các Sở, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã tỉnh Bạc Liêu./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ; CQ thường trực phía Nam BNV;
- Cục KTVBQPPL - Bộ Tư pháp (để kiểm tra);
- TT TU, TT HĐND, UBNDTTQVN tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh (để giám sát);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Sở Tư pháp (tự kiểm tra);
- Trung tâm CB-TH (để đăng công báo);
- Lưu: VT, NCPC (T).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Dương Thành Trung

QUY ĐỊNH

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu**
(Ban hành theo Quyết định số 09/2016/QĐ-UBND
ngày 18 / 5 /2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bạc Liêu)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.
2. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là cấp huyện).
3. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã).
4. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là các cơ quan ngành dọc), gồm: Bảo hiểm xã hội; Công an; Kho bạc Nhà nước; Ngành Thuế.

Điều 2. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của một trong các cơ quan quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 Điều 1 của Quy định này.
2. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đầu tư; đất đai; đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; tư pháp; chính sách, người có công và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước quy định tại Điều 1 của Quy định này.

Điều 3. Các nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc tại Điều 3 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ (gọi tắt là *Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg*), cụ thể như sau:

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 theo quy định.

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

Chương II

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

Điều 4. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính.

1. Tiếp nhận hồ sơ

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

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

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

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg;

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và phần mềm điện tử (nếu có); lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

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

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

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

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg;

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

3. Giải quyết hồ sơ

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

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

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

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

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

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

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

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

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

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

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức đề yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi 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 5. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính

1. Các loại hình liên thông

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

2. Quy trình liên thông

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

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, c Khoản 1 Điều 4 Quy định này;

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

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 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 phần 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 4 Quy định này.

Chương III

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 6. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh đặt tại Văn phòng cơ quan và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

Đối với lĩnh vực đăng ký thành lập doanh nghiệp, việc tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo quy định của Luật Doanh nghiệp năm 2014 và Nghị định số 78/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 9 năm 2015 của Chính phủ về Đăng ký doanh nghiệp.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản.

Điều 7. Diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: 40m²;

b) Của Ủy ban nhân dân cấp huyện: 80m²;

c) Của Ủy ban nhân dân cấp xã: 40m²;

Trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

d) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, xã chưa bố trí đủ diện tích tối thiểu tại Khoản 1 Điều này thì cải tạo, nâng cấp phòng làm việc hiện có để phục vụ tốt nhu cầu giao dịch của cá nhân, tổ chức. Đối với cơ quan, đơn vị khi xây dựng trụ sở làm việc mới cần quan tâm bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải đảm bảo diện tích tối thiểu đã được quy định.

2. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Trang thiết bị chung

Căn cứ vào tính chất công việc trang thiết bị cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, mức tối thiểu phải có máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước;

b) Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại

Được đặt tại vị trí trang trọng của cơ quan hành chính nhà nước, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện các giao dịch hành chính;

Được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, kể cả máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia

thành từng quây tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch;

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

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

1. Yêu cầu

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

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;

c) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

2. Trách nhiệm

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

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;

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

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

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

e) Mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

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

3. Quyền lợi

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

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

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

a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc biên chế Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện;

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc 7 chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

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

a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bố trí 2 công chức: 01 công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và 01 công chức là Chánh Văn phòng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện bố trí tối đa không quá 04 công chức: 03 công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và 01 công chức là Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện;

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã bố trí tối đa không quá 6 công chức: 05 công chức thuộc 7 chức danh công chức cấp xã và 01 công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công quản lý hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

d) Trong trường hợp cần thiết, ngoài các công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, bộ phận Văn phòng tăng cường, điều động cán bộ, công chức trực thuộc để hỗ trợ, đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

đ) Công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Phòng Đăng ký kinh doanh của Sở Kế hoạch và Đầu tư có các quyền và nghĩa vụ theo các quy định tại Điều này, số lượng công chức do Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư quyết định.

Điều 9. Công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo hướng dẫn tại Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07 tháng 02 năm 2014 của Bộ Tư pháp và Quyết định số 1244/QĐ-UBND ngày 11 tháng 8 năm 2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, gồm các nội dung cụ thể như sau:

a) Danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

b) Nội dung chính của từng thủ tục gồm: tên thủ tục hành chính, cấp thẩm quyền giải quyết, thành phần hồ sơ và số lượng mỗi loại, số bộ hồ sơ phải nộp,

thời hạn giải quyết và trả kết quả, mức phí và lệ phí thực hiện thủ tục, các biểu mẫu của thủ tục;

c) Từng thủ tục phải có hướng dẫn cách thức thực hiện và kèm theo một bộ hồ sơ mẫu đã được điền thông tin để cá nhân, tổ chức tham khảo;

d) Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên và quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, nhận kết quả giải quyết.

2. Việc công khai thủ tục hành chính được thực hiện đồng thời dưới 03 hình thức bao gồm:

a) Niêm yết trên bảng niêm yết thủ tục hành chính (*khổ giấy A4, in 01 mặt*);

b) In thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ (*gồm cả hồ sơ mẫu*);

c) Niêm yết trên màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính (*nếu đã được trang bị*).

3. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị bổ sung thêm các hình thức công khai thủ tục phù hợp.

Chương IV

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

Điều 10. Trách nhiệm chung của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã.

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

2. Căn cứ Quy định này và tình hình cụ thể tại cơ quan, ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý.

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

4. Chủ động nghiên cứu thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính.

5. Tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc đối với đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

6. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, huyện, xã.

7. Bố trí kinh phí ngân sách theo phân cấp và kinh phí từ các nguồn hợp pháp khác để tăng cường trang thiết bị hiện đại cho cán bộ, công chức, nâng cấp cơ sở vật chất, phòng làm việc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin.

8. Thực hiện việc kiểm tra, giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; kiểm tra cán bộ, công chức trực tiếp hoặc gián tiếp tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân nhằm kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, thiếu sót thực hiện khen thưởng và kỷ luật đúng quy định.

9. Thực hiện khảo sát lấy ý kiến cá nhân, tổ chức để cải tiến, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

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

Điều 11. Trách nhiệm cụ thể của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan hướng dẫn, đôn đốc kiểm tra, theo dõi đánh giá và tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình, kết quả thực hiện Quy định này (*cùng với báo cáo định kỳ công tác cải cách hành chính theo quy định*);

Tham mưu các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông;

Phối hợp với các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng tổ chức tập huấn về nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc đối với đội ngũ cán bộ, công chức phụ trách và trực tiếp làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Giao Sở Tư pháp tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, tổng hợp việc thực hiện trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước trong việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính; đề xuất xử lý các trường hợp vi phạm.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan quy định cụ thể quy trình giải quyết các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tham mưu quản lý nhà nước được áp dụng cơ chế một cửa tại cơ quan mình, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã.

4. Đối với các Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh nghiên cứu, chọn các lĩnh vực có thủ tục hành chính trực tiếp giao dịch với tổ chức, cá nhân tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị mình phù hợp với tình hình thực tế. Thời hạn hoàn thành: Trong quý II năm 2016.

5. Đối với các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tài nguyên và Môi trường, Lao động Thương binh và Xã hội, Xây dựng và Tư pháp và chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông đối với các lĩnh vực được quy định tại Khoản 2, Điều 2 của Quy định này. Thời hạn hoàn thành: Trong quý II năm 2016.

6. Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Kế hoạch và Đầu tư và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí cải thiện điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh; phối hợp với Sở Nội vụ dự toán kinh phí chi cho việc trang bị đồng phục cho công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo tính thống nhất từ tỉnh xuống cơ sở.

7. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các Sở: Nội vụ, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, các cơ quan, đơn vị có liên quan tổng hợp, khảo sát, đánh giá, củng cố, nâng cấp và hoàn thiện phần mềm một cửa điện tử hiện đại tại Ủy ban nhân dân thành phố Bạc Liêu, huyện Hòa Bình, Đông Hải. Chịu trách nhiệm nâng cấp, hoàn thiện về hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin để hệ thống phần mềm một cửa điện tử vận hành thông suốt, nhanh chóng trên toàn tỉnh; hướng dẫn cụ thể việc tuyên truyền, tạo các ứng dụng hỗ trợ thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên Cổng thông tin điện tử các Sở, ngành, địa phương trên mạng Internet.

Điều 12. Các cơ quan ngành dọc

Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm thực hiện cơ chế một cửa liên thông theo Quy định này và các văn bản hướng dẫn về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của ngành mình.

Chương V KINH PHÍ THỰC HIỆN

Điều 13. Kinh phí thực hiện

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

2. Các cơ quan được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

Chương VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 14. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn chịu trách

nhiệm chỉ đạo và tổ chức thực hiện Quy định này; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện (*trong nội dung báo cáo công tác cải cách hành chính*) theo quy định.

2. Sở Nội vụ tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của các cơ quan, đơn vị, địa phương; định kỳ tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện, tham mưu đề xuất giải quyết các vướng mắc, khó khăn; tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

3. Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ triển khai thực hiện việc niêm yết, công khai thủ tục hành chính theo quy định.

4. Thủ trưởng các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phối hợp thực hiện nội dung Quy định này./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Dương Thành Trung

Phụ lục
Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
(Ban hành kèm theo Quyết định số 02./2016/QĐ-UBND
ngày 18. tháng 5... năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bạc Liêu)

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TNHS

....., ngày tháng năm.....

GIẤY 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:.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

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 thángnăm.....

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại:.....

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(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.

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Để theo dõi, đánh giá đúng thực trạng cải cách hành chính nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong giao dịch giải quyết các thủ tục hành chính, đề nghị các tổ chức, cá nhân cho biết ý kiến (đánh dấu X vào 1 ô trống tương ứng) của phiếu thăm dò sau đây:

Tên cơ quan thực hiện TTHC:.....

TTHC thuộc lĩnh vực:.....

1	Công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính	☐ Chưa rõ ràng ☐ Rõ ràng ☐ Rất rõ ràng
2	Môi trường, điều kiện vật chất phục vụ cho việc tiếp công dân	☐ Chưa tốt ☐ Tốt ☐ Rất tốt
3	Đánh giá về quy trình giải quyết thủ tục hành chính	☐ Phức tạp ☐ Đơn giản ☐ Rất đơn giản
4	Thái độ trao đổi, giải thích của cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC	☐ Thiếu trách nhiệm, khó hiểu ☐ Lịch sự, dễ hiểu ☐ Rất lịch sự, dễ hiểu
5	Thời gian giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả so với phiếu hẹn	☐ Trễ hẹn ☐ Đúng hẹn ☐ Rất đúng hẹn
6	Số lần đi lại để hoàn tất hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân	☐ Không hợp lý ☐ Tương đối hợp lý ☐ Hợp lý
7	Đánh giá chung về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với tổ chức, cá nhân	☐ Chưa hài lòng ☐ Hài lòng ☐ Rất hài lòng
8	Những ý kiến đề xuất, góp ý khác (nếu có):.....	

Rất mong sự phối hợp của các tổ chức, cá nhân. Xin cảm ơn./.