

Số: 09 /2016/QĐ-UBND

Kiên Giang, ngày 18 tháng 02 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 Kiên Giang**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KIÊN GIANG

SỐ TƯ PHÁP KIÊN GIANG

Số: 1171

Ngày: 22/02/2016

Chuyên:

Lưu hồ sơ số:

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 của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;

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 48/TTr-SNV ngày 25 tháng 01 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 Kiên Giang.

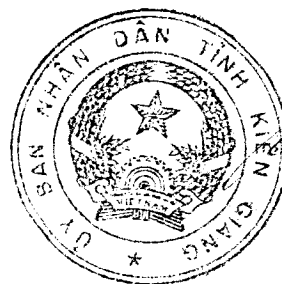
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp 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 cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (A+B);
- Website Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- CT và các PCT. UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- LĐVP, P. NCPC;
- Lưu: VT, bntam.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



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 Kiên Giang**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 09/2016/QĐ-UBND
ngày 18 tháng 02 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trách nhiệm triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan chuyên môn và đơn vị hành chính trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây gọi chung là sở, ban, ngành).
- Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện).
- Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

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

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

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

- Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các cơ quan quy định tại Điều 2 Quy định này.

2. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực do các sở sau đây chủ trì xây dựng quy trình liên thông gửi Sở Nội vụ thẩm định và trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt để triển khai thực hiện:

- a) Lĩnh vực đầu tư và đăng ký kinh doanh: Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì.
- b) Lĩnh vực đất đai: Sở Tài nguyên và Môi trường chủ trì.
- c) Lĩnh vực xây dựng: Sở Xây dựng chủ trì.
- d) Lĩnh vực tư pháp: Sở Tư pháp chủ trì.

đ) Một số lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan nhà nước (nếu có) do Sở Nội vụ tham mưu, thẩm định trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét quyết định.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Tiết lộ thông tin về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân của đối tượng thực hiện thủ tục hành chính mà mình biết được khi 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.

2. Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

3. Hách dịch, cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, gây khó khăn cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; lợi dụng các quy định, các vướng mắc về thủ tục hành chính để trục lợi.

4. Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất cứ hình thức nào từ đối tượng thực hiện thủ tục hành chính khi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính ngoài phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính đã được quy định và công bố công khai.

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

Chương II

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

Điều 6. 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 trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết

quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước.

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

Điều 7. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ:

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

b) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ (theo đúng thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính quy định).

- 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 đầy đủ một lần, cụ thể theo mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy định này.

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy định này và phần mềm điện tử (nếu có); lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 ban hành kèm theo Quy 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 nhập vào sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, công chức lập phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 ban hành kèm theo Quy định này.

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

3. Giải quyết hồ sơ:

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công 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 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 để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết

hồ sơ. Trường hợp nếu lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có văn bản xin lỗi đối với cá nhân, tổ chức đó.

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 do 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 8. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông

1. Các loại hình liên thông

Thực hiện theo quy định tại Khoản 1, Điều 7 Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương ban hành kèm theo 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 hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã (đối với thủ tục hành chính có quy định nộp hồ sơ tại Ủy ban nhân dân cấp xã); 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 Khoản 1, Điều 7 của Quy định này.

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

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

d) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định, 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 của cơ quan xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào 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 7 Quy định này.

Chương III

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ, CƠ QUAN CHỦ TRÌ THỰC HIỆN THỦ TỤC LIÊN THÔNG

Điều 9. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. 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.

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 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, cơ chế một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 10. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thành lập ở tất cả các cơ quan hành chính nhà nước quy định tại Điều 2 của Quy định này. Cụ thể như sau:

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của sở, ban, ngành đặt tại Văn phòng sở, ban, ngành hoặc phòng có chức năng tương đương (sau đây gọi chung là Văn phòng sở) và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng sở.

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, do Ủy ban nhân dân cấp xã phụ trách.

Điều 11. Cơ quan chủ trì thực hiện thủ tục liên thông

1. Cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả liên thông do Ủy ban nhân dân tỉnh quy định.

2. Các lĩnh vực khác khi thực hiện liên thông, cơ quan tham mưu phải thống nhất chọn cơ quan chủ trì, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

Điều 12. 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) Cửa cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: 40m².

b) Cửa Ủy ban nhân dân cấp huyện: 80m².

c) Cửa Ủy ban nhân dân cấp xã: 40m².

2. 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.

3. Đối với các xã thuộc vùng khó khăn, vùng đặc biệt khó khăn, xã biên giới hoặc cơ quan có trụ sở tạm thời có Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa đủ diện tích quy định tại Khoản 1 Điều này, thì khi cải tạo, xây mới Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải bảo đảm đủ diện tích quy định.

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

a) Trang thiết bị chung:

Trang thiết bị cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, 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, 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 quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch;

- 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 13. Thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tổ chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ vào tất cả các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu (trừ ngày lễ, Tết). Thời gian làm việc:

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ.

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ đến 17 giờ.

2. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, dành thời gian hợp lý để sắp xếp, lưu trữ, cập nhật, chuyển hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ đã giải quyết từ phòng chuyên môn, bộ phận có liên quan chuyển đến.

3. Việc tổ chức làm việc vào ngày thứ Bảy thực hiện theo quy định của Trung ương và Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 14. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Yêu cầu, trách nhiệm và quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Thực hiện theo quy định tại Khoản 1, 2 và 3 Điều 10 của Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ.

2. 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 các sở, ban, ngành chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng sở.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của 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 07 chức danh công chức cấp xã. Căn cứ trình độ, năng lực, tình hình thực tế tại đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định phân công công chức, số lượng công chức cấp xã cho phù hợp.

3. Trang phục

a) Đối với nam: Quần tây, áo sơ mi do Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định.

b) Đối với nữ: Bộ áo dài truyền thống hoặc trang phục do Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định.

c) Công chức có trang phục riêng của ngành thì mặc trang phục ngành.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 15. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Rà soát lại việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương; điều chỉnh hồ sơ, biểu mẫu, quy trình, các bước thực hiện và những vấn đề liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính theo Quy định này; rà soát lại hệ thống Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị đảm bảo có đủ diện tích và các điều kiện khác theo quy định; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 gắn với việc đầu tư, xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

2. Rà soát, cập nhật và tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh công bố bộ thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương; thực hiện tổ chức việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo đúng Quy định này.

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

4. Căn cứ vào tình hình cụ thể, ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý. Ban hành hoặc điều chỉnh quy chế hoạt động của cơ quan, đơn vị cho phù hợp với Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

5. 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 tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính và các văn bản hướng dẫn về công khai thủ tục hành chính. Thực hiện mở sổ góp ý, hòm thư góp ý; niêm yết công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của lãnh đạo cơ quan, đơn vị và các Trưởng phòng chuyên môn, sơ đồ làm việc của cơ quan, đơn vị.

6. 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, viên chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

7. 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 ở cơ quan, đơn vị, địa phương.

8. Bảo đảm việc thực hiện thu phí, lệ phí theo đúng quy định của pháp luật.

9. Bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại nơi thuận tiện, có diện tích theo quy định. Trang bị đủ điều kiện cơ sở vật chất cần thiết phục vụ cho việc tiếp nhận hồ sơ và tiếp xúc, giao dịch với cá nhân, tổ chức; bố trí bàn, ghế, nước uống và các thiết bị điện tử hiện đại để phục vụ cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch; ứng dụng công nghệ thông tin để tin học hóa các quy trình làm việc, phát triển số lượng và chất lượng, hiệu quả ứng dụng các dịch vụ hành chính công trực tuyến theo quy định hiện hành của Ủy ban nhân dân tỉnh.

10. Sử dụng đầy đủ và thường xuyên các mẫu theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

11. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và công chức, viên chức chuyên môn; rà soát, đánh giá tình hình công việc; chỉ đạo các giải pháp đổi mới và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao tính minh bạch, giảm thiểu chi phí và tuân thủ các quy định về thủ tục hành chính; kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền những vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; xây dựng và triển khai kế hoạch kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông (có thể lồng ghép với kiểm tra cải cách hành chính hàng năm); phối hợp với các đơn vị có liên quan kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện; báo cáo kết quả thực hiện cho Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; tổ chức phổ biến, tuyên truyền rộng rãi nội dung Quy định này đến cá nhân, tổ chức biết và giám sát việc thực hiện.

b) Ngoài việc các lĩnh vực liên thông đang thực hiện, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định các lĩnh vực thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông khác theo quy định tại Khoản 2, Điều 4 Quy định này.

c) Phối hợp với các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của pháp luật.

2. Sở Tư pháp chủ trì phối hợp với các cơ quan có liên quan, địa phương tiến hành kiểm tra, đánh giá, rà soát, xây dựng bộ thủ tục hành chính của cơ

quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã để thống nhất thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Sở Tài chính chịu trách nhiệm hướng dẫn chế độ thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện giải quyết công việc theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Điều 17. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

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 của các cơ quan, đơn vị và địa phương.

2. Hàng năm các cơ quan được giao nhiệm vụ tham mưu thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông có trách nhiệm dự trù kinh phí trình hoặc tham mưu trình cơ quan tài chính cùng cấp xem xét.

Điều 18. Khen thưởng và kỷ luật

1. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp và của công chức, viên chức.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và cấp xã, công chức, viên chức hoàn thành tốt nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm theo quy định tại Điều 5 Quy định này hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 19. Áp dụng Quy định này đối với các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước có thủ tục hành chính

Các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước có nhiều thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quy định này.

Điều 20. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chỉ đạo và tổ chức thực hiện Quy định này, hàng năm báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để báo cáo về Bộ Nội vụ.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. *./.*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phạm Vũ Hồng

Phụ lục
MẪU BIỂU SỬ DỤNG TRONG THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,
MỘT CỬA LIÊN THÔNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 09 /2016/QĐ-UBND ngày 18 tháng 02 năm 2016
của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang)*

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

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: /HDHS , ngày tháng năm

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

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

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

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

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

TÊN CƠ QUAN

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 SƠ¹

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 trả kết quả 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

¹ Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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 QUẢ²

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:

-

-

-

-

2. Số lượng hồ sơ: (bộ)

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

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

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại:

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

² Lưu ý:

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 02 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.

**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:/KSGQHS

....., ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ³

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:	 giờ phút, ngày ... tháng ... năm			
Bộ phận TN&TKQ	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:	(Ký và ghi rõ họ tên)	(Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:	 giờ phút, ngày ... tháng ... năm			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:	(Ký và ghi rõ họ tên)	(Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:	 giờ phút, ngày ... tháng ... năm			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:	(Ký và ghi rõ họ tên)	(Ký và ghi rõ họ tên)		
.....				
.....				
.....				
1. Giao:	 giờ phút, ngày ... tháng ... năm			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
Bộ phận TN&TKQ	(Ký và ghi rõ họ tên)	(Ký và ghi rõ họ tên)		

³ Lưu ý:

- 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.