ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 06 /2014/QĐ-UBND	*Đắk Lắk, ngày 08 tháng 02 năm 2014*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk

CÔNG VĂN ĐẾN Số 137
Ngày 12 tháng 02 năm 2014

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 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 506/TTr-SNV ngày 18 tháng 12 năm 2013,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Giao trách nhiệm cho Giám đốc Sở Nội vụ giúp UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc tổ chức thực hiện Quyết định này của UBND tỉnh và định kỳ 06 tháng, hàng năm báo cáo kết quả với UBND tỉnh theo quy định

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành liên quan; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn 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 25/2009/QĐ-UBND ngày 21/8/2009 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định về lĩnh vực, trình tự tiếp nhận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh và Quyết định số 26/2009/QĐ-UBND ngày 21/8/2009 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định về lĩnh vực, trình tự tiếp nhận giải

quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Hoàng Trọng Hải

Nơi nhận:
- Chính phủ;
- Văn phòng Chính phủ;
- Vụ Pháp chế - Bộ Nội vụ;
- Cục Kiểm tra VBQPPLBTP;
- Ban TV TU;
- TT HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu QH tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- Như Điều 3;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Website tỉnh;
- Đài PTTH, Báo Đắk Lắk;
- Lưu: VT, NC, TH.

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

Ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk

(Kèm theo Quyết định số 06 /2014/QĐ-UBND ngày 08/02/2014 của UBND tỉnh Đắk Lắk)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ; trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức có liên quan trong quá trình xử lý, giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa tại UBND huyện, thị xã, thành phố và UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. UBND các huyện, thị xã, thành phố.
2. Các phòng chuyên môn trực thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố.
3. UBND các xã, phường, thị trấn.
4. Cán bộ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.
5. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện, thị xã, thành phố, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Văn phòng HĐND và UBND huyện, thị xã, thành phố;

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã, phường, thị trấn, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn.

2. Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng, cụ thể:

a) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 là dịch vụ đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin về quy trình, thủ tục; hồ sơ; thời hạn; phí và lệ phí thực hiện dịch vụ;

b) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ;

c) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ;

d) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

Điều 4. Lĩnh vực và thủ tục hành chính áp dụng

Cơ chế một cửa được áp dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của tất cả thủ tục hành chính ở các lĩnh vực liên quan trực tiếp đến tổ chức, công dân được xác định trong các Quyết định công bố thủ tục hành chính; ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn.

Điều 5. Trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ, yêu cầu, điều kiện, phí và lệ phí

Quy định về trình tự thực hiện; cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời hạn giải quyết; cơ quan thực hiện; mẫu đơn, tờ khai hành chính; mẫu kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; mức thu phí, lệ phí áp dụng theo các Quyết định công bố thủ tục hành chính, ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn.

Khuyến khích các huyện, thị xã, thành phố và các xã, phường, thị trấn rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ so với thời hạn giải quyết đã quy định.

Điều 6. Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 4 Quy định này đến nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả quy định tại Điều 3 của Quy định này để được giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền. Sau đây gọi chung là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn thủ tục cho tổ chức, cá nhân, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng ngày hẹn ghi trong Giấy biên nhận hồ sơ.

2. Những hồ sơ không được quy định tại Quy định này thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên hệ cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định hiện hành.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả trong giờ hành chính. Các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính không được tự ý đưa ra thời gian tiếp nhận và trả kết quả không phù hợp với thời gian được quy định tại điều khoản này, cụ thể:

a) Thời gian tiếp nhận và trả kết quả:

- Sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Chiều từ 13 giờ 30 đến 16 giờ 30 phút;

Thời gian hành chính còn lại trong ngày công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sắp xếp hồ sơ, kiểm kê và nộp phí, lệ phí theo đúng chế độ quản lý tài chính hiện hành.

b) Việc tổ chức làm việc vào ngày thứ bảy thực hiện theo quy định cụ thể của Chủ tịch UBND tỉnh.

4. Công khai số điện thoại đường dây nóng, hộp thư góp ý và email theo quy định để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính, về hành vi gây phiền hà, những nhiễu hoặc hành vi tiêu cực của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

5. Thời gian giải quyết hồ sơ được quy định là ngày làm việc (không tính ngày nghỉ hàng tuần, lễ, tết), được xác định kể từ ngày Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA

Mục 1

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA

Điều 7. Tiếp nhận hồ sơ

1. Tổ chức, cá nhân trực tiếp liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 4 Quy định này.

2. Công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm xem xét hồ sơ, yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

a) Nếu hồ sơ đã hợp lệ (đúng nội dung, đầy đủ thủ tục và thuộc thẩm quyền giải quyết), thực hiện tiếp nhận hồ sơ. Đối với hồ sơ có hẹn thời gian cho người nộp, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải viết Giấy biên nhận hồ sơ, ghi rõ ngày trả kết quả, trường hợp giải quyết trong ngày thì không ghi Giấy biên nhận hồ sơ; cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm quản lý hồ sơ;

b) Nếu hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cụ thể cho tổ chức, cá nhân thông qua Phiếu hướng dẫn để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ theo quy định đã được niêm yết công khai.

Điều 8. Chuyển hồ sơ

Sau khi tiếp nhận, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ cho các phòng (hoặc công chức) chuyên môn xử lý, cập nhật vào phần mềm quản lý hồ sơ, cụ thể:

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các phòng (hoặc công chức) chuyên môn có liên quan để giải quyết hồ sơ của công dân, tổ chức.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lập Phiếu lưu chuyển hồ sơ chuyển đến các phòng (hoặc công chức) chuyên môn trong giờ làm việc mỗi buổi của ngày làm việc. Hồ sơ tiếp nhận sau 16 giờ hàng ngày thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ cho phòng (hoặc công chức) chuyên môn vào đầu giờ làm việc buổi sáng ngày hôm sau.

2. Phòng (hoặc công chức) chuyên môn có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ được luân chuyển, ký vào Phiếu lưu chuyển hồ sơ. Thời gian phòng (hoặc công chức) chuyên môn tiếp nhận hoặc trả kết quả giải quyết hồ sơ với Bộ phận tiếp nhận phải được thể hiện trong Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, Phiếu lưu chuyển và phần mềm quản lý hồ sơ.

Điều 9. Xử lý, giải quyết hồ sơ

Phòng (hoặc công chức) chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân trình lãnh đạo ký duyệt theo thẩm quyền, chuyển trả kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đúng thời gian quy định, cụ thể:

1. Đối với hồ sơ cần kiểm tra thực tế trước khi giải quyết thì công chức được phân công giải quyết hồ sơ phải có kế hoạch kiểm tra và báo cáo trực tiếp với lãnh đạo. Quá trình kiểm tra thực tế phải được lập biên bản, có bảng kê các giấy tờ trong hồ sơ, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ.

2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi có kết luận không giải quyết, công chức được phân công giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ tổ chức, cá nhân để trả lại hồ sơ và thông báo lý do bằng văn bản của lãnh đạo phòng chuyên môn ký (đối với huyện, thị xã, thành phố) hoặc lãnh đạo UBND xã, phường, thị trấn ký (đối với xã, phường, thị trấn). Thời gian tối đa để ban hành văn bản kết luận không giải quyết không quá 1/3 thời gian được quy định giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 10. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ giải quyết từ phòng (hoặc công chức) chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn, thu phí, lệ phí theo quy định.

2. Các trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả, nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong phải được phòng (hoặc công chức) chuyên môn niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để tổ chức, cá nhân biết, theo dõi. Các trường hợp này phải ghi rõ lý do trễ hẹn, ngày hẹn trả lần tiếp theo và kèm theo lời xin lỗi. Danh sách trễ hẹn phải được lưu giữ tại phòng (hoặc công chức) chuyên môn

Điều 11. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trong ngày

Đối với các loại công việc theo quy định giải quyết trong ngày làm việc không ghi Giấy biên nhận hồ sơ thì tiếp nhận và giải quyết ngay, sau đó trình lãnh đạo có thẩm quyền ký, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại

Điều 7, Điều 8, Điều 9, Điều 10 Quy định này, thu phí, lệ phí đối với những công việc được thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Tiếp nhận và giải quyết dịch vụ công trực tuyến

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm theo dõi việc nộp hồ sơ trực tuyến qua cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thông qua điện thoại, địa chỉ email, hoặc chức năng thông báo thuộc phần mềm hồ sơ trực tuyến để tổ chức, công dân liên hệ với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Trách nhiệm xem xét hồ sơ, yêu cầu của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Khoản 2, Điều 7 Quy định này.

2. Quy trình giải quyết dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 thông qua cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy định tại Điều 7, Điều 8, Điều 9 Quy định này.

3. Việc trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, đơn vị hoặc thông qua đường chuyển phát văn bản cho công dân, tổ chức.

Mục 2
MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP

Điều 13. Hồ sơ phức tạp về thủ tục hoặc có vướng mắc

Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận chưa rõ ràng hoặc còn vướng mắc thì công chức tiếp nhận hồ sơ trao đổi ngay với phòng (hoặc công chức) chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ. Việc trao đổi thông tin giữa công chức tiếp nhận hồ sơ và phòng (hoặc công chức) chuyên môn được thực hiện thông qua các hình thức, như: Điện thoại, email, văn bản... để đảm bảo hồ sơ sau khi tiếp nhận đúng theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Bàn giao hồ sơ

1. Hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến mà phòng (hoặc công chức) chuyên môn kiểm tra, phát hiện hồ sơ không đúng theo quy định thì phòng (hoặc công chức) chuyên môn trả lại để bổ sung hồ sơ.

2. Công chức tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp liên hệ xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ.

Điều 15. Lấy ý kiến các bên tham gia

Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết phải lấy ý kiến của các cơ quan có liên quan bằng văn bản. Thời gian đề nghị các cơ quan tham gia ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến nhưng không được quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày cơ quan được lấy ý kiến nhận văn bản đến; ngoại trừ trường hợp nội dung công việc đã được quy định cụ thể.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn

1. Tổ chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa đúng Quy định này.

2. Củng cố, sắp xếp lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Bố trí công chức có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ. Khi làm việc, công chức phải đeo thẻ chức danh, có bảng tên và chức danh để bàn;

b) Bố trí phòng làm việc của bộ phận tiếp nhận tại nơi thuận tiện, có diện tích đáp ứng yêu cầu công việc, trong đó có 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho công dân, tổ chức đến giao dịch. 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 công dân, tổ chức, bố trí bàn, ghế, nước uống và các thiết bị điện tử hiện đại để phục vụ công dân, 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;

c) Sử dụng đầy đủ và thường xuyên các biểu mẫu theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ:

- Giấy biên nhận hồ sơ (theo mẫu tại Phụ lục I);

- Phiếu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính (theo mẫu tại Phụ lục II);

- Phiếu lưu chuyển hồ sơ (theo mẫu tại Phụ lục III);

- Sổ theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ (theo mẫu tại Phụ lục IV).

3. Chỉ đạo xây dựng quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị; quy chế làm việc của các phòng chuyên môn phù hợp với việc thực hiện cơ chế một cửa; ban hành quy chế tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, trong đó quy định chi tiết về trình tự, thủ tục giải quyết đối với từng thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị.

4. Thực hiện niêm yết công khai quy định về trình tự thực hiện; cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời hạn giải quyết; cơ quan thực hiện; mẫu đơn, tờ khai hành chính; mẫu kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; mức thu phí, lệ phí đối với từng hồ sơ công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Mở sổ góp ý, bố trí hòm thư góp ý, phiếu khảo sát, hệ thống điện tử lấy ý kiến người dân, niêm yết công khai số điện thoại của lãnh đạo UBND và các trưởng phòng, bộ phận chuyên môn, sơ đồ làm việc của cơ quan UBND huyện, thị xã, thành phố và UBND xã, phường, thị trấn.

5. Thông báo, tuyên truyền Quy định này thông qua hệ thống Đài Truyền thanh, tờ rơi, áp phích ... để nhân dân được biết, thực hiện và kiểm tra giám sát việc thực hiện.

6. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; rà soát, đánh giá tình hình công việc theo định kỳ, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

Điều 17. Trách nhiệm của các Sở, ngành liên quan

1. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này; phối hợp với các Sở, ban, ngành chuyên môn có liên quan kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Sở Tư pháp có trách nhiệm kiểm tra việc thực hiện Quy định này trong quá trình tham mưu cho UBND tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC theo quy định của pháp luật.

3. Các Sở, ngành có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh đối với lĩnh vực được phân công, phân cấp quản lý nhà nước.

4. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm quản lý, tổ chức thực hiện thống nhất việc ứng dụng và phát triển hệ thống công nghệ thông tin, điện tử tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 18. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cán bộ, công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ được khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức có các hành vi sau đây trong quá trình giải quyết các yêu cầu của tổ chức, công dân bị xử lý kỷ luật.

a) Không nhận hồ sơ đã hợp lệ, đầy đủ; không hướng dẫn cụ thể khi tiếp nhận hồ sơ, gây phiền hà đối với người nộp hồ sơ; nhận hồ sơ mà không ghi vào sổ theo dõi;

b) Tự đặt ra các thủ tục hành chính ngoài quy định;

c) Giải quyết thủ tục hành chính không đúng trình tự quy định; trì hoãn việc giao trả các loại giấy tờ đã được cơ quan có thẩm quyền ký cho người đề nghị giải quyết thủ tục hành chính;

d) Giải quyết thủ tục hành chính chậm trễ so với thời hạn quy định mà không có lý do chính đáng;

đ) Từ chối thực hiện hoặc không thực hiện thủ tục hành chính mà theo quy định của pháp luật đã đủ điều kiện để thực hiện;

e) Thực hiện thủ tục hành chính không đúng thẩm quyền;

f) Quyết định, ghi ý kiến hoặc xác nhận vào hồ sơ cho người yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không đủ điều kiện;

g) Làm mất, làm hư hại, làm sai lệch nội dung hồ sơ.

3. Hình thức xử lý kỷ luật được quy định như sau:

a) Có hành vi quy định tại Điểm a, c và d Khoản 2 Điều này thì bị khiển trách; tái phạm do thiếu trách nhiệm thì bị cảnh cáo; do cố ý thì bị hạ bậc lương; tái phạm do cố ý thì bị giáng chức, cách chức hoặc buộc thôi việc;

b) Có hành vi quy định tại Điểm b, đ, e, f, g Khoản 2 Điều này thì bị cảnh cáo; tái phạm do thiếu trách nhiệm hoặc do cố ý thì bị hạ bậc lương; tiếp tục tái phạm do cố ý thì bị giáng chức, cách chức hoặc buộc thôi việc.

4. Thẩm quyền và trình tự xử lý kỷ luật thực hiện theo quy định của Pháp luật.

Điều 19. 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 Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Hoàng Trọng Hải

Phụ lục I: MẪU BIÊN NHẬN HỒ SƠ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 06 /2014/QĐ-UBND ngày 08/02/2014 của UBND tỉnh)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN ĐƠN VỊ

Số: .....
Mã tra cứu:.....

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

....., *ngày ... tháng... năm.....*

GIẤY BIÊN NHẬN HỒ SƠ

.....(1)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có nhận được hồ sơ :.....(2)

Người nộp:.....(3) CMND:.....(4) ngày cấp.....(5)

Địa chỉ thường trú:.....(6)

Thông tin liên lạc:.....(7)

STT	Các loại chứng từ có trong hồ sơ	Số lượng tờ của mỗi bản	
		Bản chính	Bản sao
1	...	...	1 ...
...	...	...	2 ...

Ngày nhận hồ sơ:

Ngày trả thông báo thuế:

Ngày nhận lại thông báo thuế:

Ngày trả hồ sơ:

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

(1): Tên lĩnh vực
(2): Tên thủ tục hành chính
(3): Tên người nộp
(4): Số chứng minh nhân dân của người nộp
(5): Ngày cấp chứng minh nhân dân của người nộp
(6): Địa chỉ thường trú của người nộp
(7): Số điện thoại của người nộp

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN ĐƠN VỊ

Số: .....
Mã tra cứu:.....

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

....., *ngày ... tháng... năm.....*

GIẤY BIÊN NHẬN HỒ SƠ

.....(1)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có nhận được hồ sơ :.....(2)

Người nộp:.....(3) CMND:.....(4) ngày cấp.....(5)

Địa chỉ thường trú:.....(6)

Thông tin liên lạc:.....(7)

STT	Các loại chứng từ có trong hồ sơ	Số lượng tờ của mỗi bản	
		Bản chính	Bản sao
1	...	...	...
...	...	...	...

Ngày nhận hồ sơ:

Ngày trả thông báo thuế:

Ngày nhận lại thông báo thuế:

Ngày trả hồ sơ:

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN HỒ
(Ký và ghi rõ họ tên

(1): Tên lĩnh vực
(2): Tên thủ tục hành chính
(3): Tên người nộp
(4): Số chứng minh nhân dân của người nộp
(5): Ngày cấp chứng minh nhân dân của người nộp
(6): Địa chỉ thường trú của người nộp
(7): Số điện thoại của người nộp

Phụ lục II

MẪU PHIẾU HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Ban hành kèm Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 08 tháng 02 năm 2024 của UBND tỉnh)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Số.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Hồ sơ của Ông (Bà): .....

Loại thủ tục:.....

Đề nghị Ông (Bà) bổ sung các loại giấy tờ sau:

1. .....
2. .....
3. .....
.....

....., ngày.....tháng.....năm.....

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục III

MẪU PHIẾU LƯU CHUYỂN HỒ SƠ

(Ban hành kèm Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 08 tháng 02 năm 2014 của UBND tỉnh)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN VÀ TRẢ KQ
Số:.....

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

PHIẾU LƯU CHUYỂN HỒ SƠ

Công việc yêu cầu giải quyết:.....
Số Biên nhận hồ sơ:.....
Thời gian tiếp nhận hồ sơ: .....
Thời gian trả kết quả theo quy định: .....
Thành phần hồ sơ: .....
.....
.....
.....
.....
.....

Tên đơn vị/bộ phận	Ngày giao/nhận hồ sơ	Ghi chú
- Giao: .... - Nhận:	...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... **NGƯỜI GIAO** *(ký, ghi rõ họ tên)* **NGƯỜI NHẬN** *(ký, ghi rõ họ tên)*	
- Giao: .... - Nhận:	...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... **NGƯỜI GIAO** *(ký, ghi rõ họ tên)* **NGƯỜI NHẬN** *(ký, ghi rõ họ tên)*	
- Giao: .... - Nhận:	...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... **NGƯỜI GIAO** *(ký, ghi rõ họ tên)* **NGƯỜI NHẬN** *(ký, ghi rõ họ tên)*	
- Giao: .... - Nhận:	.....giờ.....phút,ngày...tháng...năm... **NGƯỜI GIAO** *(ký, ghi rõ họ tên)* **NGƯỜI NHẬN** *(ký, ghi rõ họ tên)*	

.....giờ.....phút,ngày...tháng...năm...
NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục IV

MẪU SỔ THEO DÕI TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA

(Ban hành kèm Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 02 tháng 02 năm 2017 của UBND tỉnh)

Số TT	Người nộp hồ sơ	Địa chỉ	Số điện thoại	Tên thủ tục	Số lượng hồ sơ	Tên phòng (hoặc công chức) xử lý hồ sơ	Ngày tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ	Ngày hẹn trả kết quả	Ngày chuyển hồ sơ cho phòng (hoặc công chức) chuyên môn	Ngày nhận lại kết quả từ phòng (hoặc công chức) chuyên môn	Ngày trả kết quả theo thực tế	Kết quả (văn bản đi)	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(11)	(9)	(10)	(12)	(13)	(14)

Phụ lục V

MẪU BẢNG TỔNG HỢP CHUYỂN HỒ SƠ

(Ban hành kèm Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 08 tháng 02 năm 2014 của UBND tỉnh)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN VÀ TRẢ KQ

Số.....

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

BẢNG TỔNG HỢP CHUYỂN HỒ SƠ

.....giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm.....

** Đối với huyện, thị xã, thành phố*

Bộ phận tiếp nhận đã chuyển cho phòng ..... các hồ sơ sau:

**Đối với xã, phường, thị trấn*

Bộ phận tiếp nhận đã chuyển cho ông/bà ..... các hồ sơ sau

Stt	Công việc yêu cầu giải quyết	Số biên nhận hồ sơ
...	...	...
...	...	...
...	...	...
...	...	...
...	...	...
...	...	...

* Chi tiết hồ sơ theo Phiếu lưu chuyển hồ sơ.

NGƯỜI GIAO
(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN
(Ký, ghi rõ họ tên)