UỶ BAN NHÂN DÂN **TỈNH LÀO CAI**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 32/2015/QĐ-UBND	*Lào Cai, ngày 16 tháng 7 năm 2015*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03/12/2004;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

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 các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký và bãi bỏ Quyết định số 2550/QĐ-UBND ngày 30/9/2013 của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai về việc ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân tại các cơ quan quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh Lào Cai, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

TM. UỶ BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

(Đã ký)

Doãn Văn Hưởng

UỶ BAN NHÂN DÂN
TỈNH LÀO CAI

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

QUY ĐỊNH

Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai

(Kèm theo Quyết định số 32/2015/QĐ-UBND ngày 16 /7/2015 của UBND tỉnh Lào Cai)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng:

Quy 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 Lào Cai, bao gồm:

a) 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 2 Điều này;

b) 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 và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước theo quy định của UBND tỉnh Lào Cai.

2. Đối tượng áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:

a) Văn phòng Uỷ ban nhân dân tỉnh Lào Cai, các sở, ban, ngành và cơ quan tương đương sở thuộc Uỷ ban nhân dân tỉnh (sau đây gọi chung là các sở, ban ngành);

b) Uỷ ban nhân dân huyện, thành phố (sau đây gọi chung là Uỷ ban nhân dân cấp huyện);

c) Uỷ ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Uỷ ban nhân dân cấp xã);

d) Các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương (sau đây gọi chung là các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc).

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức bao gồm cả cá nhân, tổ chức nước ngoài (*sau đây gọi là tổ chức, cá nhân*) 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.

3. 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.

4. 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 để giải quyết và nhận, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân 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.

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

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính được Chủ tịch Uỷ ban nhân dân tỉnh công bố theo quy định.

2. Nhận hồ sơ và trả kết của cá nhân, tổ chức tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước.

3. 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.

4. 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.

5. 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

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 này;

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 này 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; có trách nhiệm vào sổ nhật ký theo dõi hàng ngày.

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 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 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 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 để 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 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 UBND cấp huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh;

b) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa UBND cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa UBND cấp xã và giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa UBND cấp huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc 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, c Khoản 1 Điều 4 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 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 cần 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 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.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thành lập ở tất cả các cơ quan hành chính tỉnh Lào Cai.

1. Thẩm quyền thành lập và vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Đối với các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do Thủ trưởng các sở, ngành quyết định thành lập. Vị trí đặt tại Văn phòng cơ quan và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng cơ quan, do một cán bộ lãnh đạo của Văn phòng cơ quan làm trưởng bộ phận và một số công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Đối với UBND cấp huyện: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do Chủ tịch UBND huyện, thành phố quyết định thành lập. Vị trí đặt tại Văn phòng UBND các huyện, thành phố và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng UBND các huyện, thành phố do một cán bộ lãnh đạo Văn phòng làm trưởng bộ phận và một số công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

c) Đối với UBND các xã, phường, thị trấn: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn quyết định thành lập. Vị trí đặt tại trụ sở UBND các xã, phường, thị trấn, do một Phó Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn làm trưởng bộ phận và một số công chức là các chức danh theo quy định của Chính phủ về cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

2. Biên chế

a) Công chức trực tiếp làm tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện là công chức hoạt động chuyên trách, có nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân. Riêng đối với cấp xã, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không hoạt động chuyên trách, có nhiệm vụ vừa tiếp nhận hồ sơ - trả kết quả tại bộ phận một cửa, vừa trực tiếp xử lý, giải quyết công việc theo nhiệm vụ chuyên môn được giao.

b) Biên chế công chức chuyên trách tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện được xác định trong tổng biên chế được giao cho cơ quan, đơn vị. Đối với cấp xã, biên chế của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã được lấy trong tổng biên chế được giao cho các xã, phường, thị trấn theo quy định. Đối với địa phương có quá nhiều giao dịch giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân mà cán bộ giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không thể giải quyết kịp thời thì Chủ tịch UBND cấp xã được lựa chọn người có trình độ chuyên môn phù hợp để hợp đồng làm việc.

c) Tùy theo yêu cầu và khối lượng công việc giao dịch với tổ chức và công dân, việc bố trí công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cấp, các ngành như sau:

- Đối với các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh: bố trí ít nhất 01 công chức chuyên trách làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đối với cấp huyện: bố trí từ 02 đến 03 công chức chuyên trách làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Riêng Ủy ban nhân dân thành phố Lào Cai bố trí tối đa không quá 05 công chức chuyên trách làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đối với cấp xã: bố trí tối đa không quá 03 công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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) Đối với các Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh:

- Các cơ quan, đơn vị có trụ sở riêng: Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là 40m^2;

- Các cơ quan trong trụ sở hợp khối: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chung của các cơ quan được bố trí tại tầng 1 của trụ sở hợp khối.

b) Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện, diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là 80m^2.

c) Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã, diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là 40m^2.

d) Đối với các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc: Trên cơ sở tích chất công việc cơ quan bố trí cho phù hợp với yêu cầu công việc.

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.

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 của mỗi cấp, Ủy ban nhân dân tỉnh quy định 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 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, bảng tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, bảng điện tử…; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; máy đánh giá sự hài lòng của người dân; ghế ngồi chờ, bàn viết để giành 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, 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) Khuyến khích các cơ quan, đơn vị trang bị đồng phục cho công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

a) Công chức làm việc làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh tỉnh chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh.

b) Công chức làm việc làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện thuộc biên chế Văn phòng UBND cấp huyện, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng UBND cấp huyện.

c) Công chức làm việc làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND 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 UBND cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

Chương IV

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

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, UBND cấp xã:

1. Tổ chức rà soát, chấn chỉnh việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của các cơ quan, đơn vị và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, công dân.

2. 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.

3. Ban hành và tổ chức thực hiện Quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị.

4. Công khai bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị; thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung trình cấp có thẩm quyền công bố, ban hành kịp thời theo quy định.

5. Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng về nghiệp vụ và cách giao tiếp với các nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc đối với công công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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 trong giải quyết công việc thuộc thẩm quyền của cơ quan, địa phương mình.

7. Tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của cơ quan và các đơn vị trực thuộc thẩm quyền.

8. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo kết quả thực hiện định kỳ hàng quý, năm và đột xuất về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ để tổng hợp) theo quy định; đồng thời phản ánh, thông tin kịp thời những vấn đề phát sinh, vướng mắc về UBND tỉnh xem xét, giải quyết.

Chương V
KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 10. 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 được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước.

2. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn cơ trách nhiệm bố trí kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong dự toán ngân sách theo quy định của Luật ngân sách và các văn bản hướng dẫn thi hành...thuộc thẩm quyền và phạm vi quản lý.

Điều 11. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của cơ quan, đơn 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 cán bộ, công chức.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân hoàn thành tốt các 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 có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là vi phạm pháp luật,

không hoàn thành nhiệm vụ; tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương VI
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm thi hành

1. 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.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan triển khai ứng dụng Công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của Tỉnh; đảm bảo cơ sở hạ tầng kỹ thuật kết nối Cổng giao tiếp điện tử với các cơ quan của Tỉnh, sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân các cấp trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

- Triển khai thực hiện có hiệu quả phần mềm dùng chung cho các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo thống nhất, hiệu quả; hàng năm báo cáo kết quả thực hiện về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

3. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra, giám sát các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy định này; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng quý, năm và đột xuất về UBND Tỉnh (qua Sở Nội vụ để tổng hợp);

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy định này, có phát sinh, vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh, thông tin kịp thời (bằng văn bản) về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ tổng hợp) xem xét, giải quyết./.

TM. UỶ BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

(Đã ký)

Doãn Văn Hưởng

Phụ lục số 01

Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ

(Ban hành kèm theo Quyết định số:32/2015/QĐ-UBND ngày 16 tháng 7 năm 2015 của UBND tỉnh Lào Cai)

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 20*

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)

Phụ lục số 03

Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 32/2015/QĐ-UBND ngày 16 tháng 7 năm 2015 của UBND tỉnh Lào Cai)

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 20*

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 gồm:

1)…….....…….

2)…….....…….

3)…….....…….

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 sở theo dõi hồ sơ, Quyển số:…….Số thứ tự:……..

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ	**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**
(Ký, ghi rõ họ tên)	***(Ký, ghi rõ họ tên)***

Ghi chú: Giấy tiếp nhận và 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.

Phụ lục số 04

Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

(Ban hành kèm theo Quyết định số:32/2015/QĐ-UBND ngày 16 tháng7 năm 2015 của UBND tỉnh Lào Cai)

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số: /KSGQHS

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

……, ngày tháng năm 20

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số:…….

(*Chuyển kèm theo phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)*

Cơ quan (Bộ phận) giải quyết hồ sơ:……...

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:……..

Tên cơ quan	Thời gian giao, nhận hồ sơ	Kết quả giải quyết hồ sơ (Trước hạn, đúng hạn, quá hạn)	Ghi chú
1. Giao: Bộ phận TN & TKQ 2. Nhận:……	…Giờ….phút, ngày…tháng…năm… **Người giao** **Người nhận** *(Ký, ghi rõ họ tên)* *(Ký, ghi rõ họ tên)*		
1. Giao: Bộ phận TN & TKQ 2. Nhận:……	…Giờ….phút, ngày…tháng…năm… **Người giao** **Người nhận** *(Ký, ghi rõ họ tên)* *(Ký, ghi rõ họ tên)*		
1. Giao: Bộ phận TN & TKQ 2. Nhận:……	…Giờ….phút, ngày…tháng…năm… **Người giao** **Người nhận** *(Ký, ghi rõ họ tên)* *(Ký, ghi rõ họ tên)*		
1. Giao: Bộ phận TN & TKQ 2. Nhận:……	…Giờ….phút, ngày…tháng…năm… **Người giao** **Người nhận** *(Ký, ghi rõ họ tên)* *(Ký, ghi rõ họ tên)*		

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ 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 số 02

Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 32/2015/QĐ-UBND ngày 16 tháng 7 năm 2015 của UBND tỉnh Lào Cai)

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

Số TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm				Trả kết quả		Ghi chú
							Nhận hồ sơ	Hẹn Trả hồ sơ	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													

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.