UỶ BAN NHÂN DÂN **TỈNH CAO BẰNG**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨAVIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 02/2015/QĐ-UBND	*Cao Bằng, ngày 20 tháng 01 năm 2015*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh Cao Bằng

UỶ BAN NHÂN DÂN TỈNH CAO BẰNG

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

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

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, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính Nhà nước ở đại phương;

Căn cứ Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22 tháng 5 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 740/QĐ-UBND ngày 14 tháng 6 năm 2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng ban hành Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2011 - 2015;

Căn cứ Chỉ thị số 57-CT/TU ngày 27 tháng 6 năm 2014 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ Cao Bằng về việc tiếp tục lãnh đạo, chỉ đạo tăng cường thực hiện công tác cải cách hành chính từ nay đến năm 2020;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Cao Bằng (sau đây gọi tắt là Quy định).

Điều 2. Trách nhiệm thực hiện.

1. Sở Nội vụ:

- Ban hành văn bản hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành, Uỷ ban nhân dân các huyện, thành phố triển khai việc áp dụng Quy định để thực hiện quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông trong phạm vi trách nhiệm của sở, ban, ngành và huyện, thành phố.

- Tập huấn, bồi dưỡng cho công chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông của các sở, ban, ngành và các huyện, thành phố về công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Quy định.

2. Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố.

- Triển khai áp dụng Quy định trong phạm vi trách nhiệm của sở, ban, ngành, huyện, thành phố.

- Kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa trong năm 2014; bố trí công chức có đủ năng lực, phẩm chất và có tinh thần trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; bố trí đầy đủ trang thiết bị cần thiết cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Ban hành Quy định về quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông của cơ quan, đơn vị. Tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Uỷ ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH

Nguyễn Hoàng Anh

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

QUY ĐỊNH
Về Quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh Cao Bằng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 02/2015/QĐ-UBND ngày 20 tháng 01 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

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

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; các cơ quan, đơn vị được tổ chức và quản lý theo hệ thống ngành dọc của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ đặt tại tỉnh thực hiện các thủ tục hành chính được cơ quan cấp trên ban hành và công bố (gọi chung là các sở, ban, ngành). Các cơ quan, đơn vụ trực thuộc các sở, ban, ngành thực hiện các thủ tục hành chính theo quy định.

2. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh (gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện).

3. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh (gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

4. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện và cấp xã (gọi chung là các cơ quan, đơn vị).

5. Cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (gọi chung là công chức) và quản lý Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (sau đây gọi chung là Bộ phận một cửa).

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận một cửa

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp gặp công chức phụ trách tại Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

2. Đối với những hồ sơ của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền thụ lý, giải quyết của cơ quan, đơn vị mình nhưng hồ sơ chưa đúng, chưa đủ theo quy định thì công chức tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu đề nghị sửa đổi, bổ sung hồ sơ *(Mẫu 02.BSHS-MC)* để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh đầy đủ hồ sơ theo đúng quy định.

Việc hướng dẫn phải chính xác, đầy đủ và rõ ràng, được thực hiện theo nguyên tắc một lần và đúng với nội dung đã niêm yết công khai.

3. Viết Phiếu tiếp nhận hồ sơ (đối với những công việc phải viết giấy hẹn), giải quyết hồ sơ (đối với những thủ tục hành chính quy định giải quyết trong ngày), trả kết quả giải quyết hồ sơ. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận một cửa.

4. Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết đã được các cơ quan, đơn vị tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ hoặc không đúng với thực tế thì phải trả lại cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong thời gian không quá 02 ngày kể từ khi phát hiện hồ sơ không hợp pháp, hợp lệ; đồng thời viết Phiếu trả hồ sơ *(Mẫu 03.THS-MC)* nêu rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết.

5. Trường hợp hồ sơ yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền thụ lý, phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì công chức tại Bộ phận một cửa phải có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành.

6. Thời hạn trả kết quả giải quyết hồ sơ được tính theo ngày làm việc và tính từ thời điểm Bộ phận một cửa chính thức tiếp nhận hồ sơ, trao phiếu tiếp nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp chưa có kết quả giải quyết đúng ngày hẹn, Bộ phận một cửa có trách nhiệm xin gia hạn và viết Phiếu xin gia hạn *(Mẫu 05.GHHS-MC)* thông báo cho tổ chức, cá nhân biết và hẹn ngày trả kết quả.

Điều 4. Các hành vi nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Không nhận hồ sơ đã hợp lệ, đầy đủ; không hướng dẫn cụ thể khi tiếp nhận hồ sơ; có các hành vi hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, khó khăn, những nhiễu đối với người nộp hồ sơ; nhận hồ sơ mà không cập nhật vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ và Phần mềm một cửa điện tử (nếu có).

2. Giải quyết thủ tục hành chính không đúng trình tự quy định, không đúng thẩm quyền, chậm trễ so với thời hạn quy định mà không có lý do chính đáng; trì

hoãn việc giao trả các loại giấy tờ đã được cơ quan có thẩm quyền ký cho tổ chức, cá nhân đề nghị giải quyết thủ tục hành chính.

3. Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định của pháp luật; lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trục lợi.

4. Tiết lộ thông tin, hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

5. Tự đặt thêm thời gian, giấy tờ, thủ tục, biểu mẫu hoặc đưa ra các điều kiện ngoài quy định.

6. 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; trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản hoặc lý do không xác đáng.

7. Giải quyết thủ tục hành chính hoặc ghi ý kiến hoặc xác nhận vào hồ sơ cho người yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính khi hồ sơ không đủ hoặc hồ sơ không hợp pháp, hợp lệ.

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

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

Điều 5. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa

1. Thực hiện giải quyết theo cơ chế một cửa đối với toàn bộ các thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị đã được Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, công bố bổ sung và thay thế (trừ các thủ tục hành chính có quy định của Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương, của tỉnh có quy định không giải quyết theo cơ chế một cửa).

2. Các quy định về trình tự thực hiện; cách thức thực hiện; thành phần hồ sơ; thời hạn giải quyết; cơ quan thực hiện; mẫu đơn, mẫu tờ khai; phí, lệ phí; yêu cầu, điều kiện và căn cứ pháp lý của các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa đã được công bố tại các Bộ thủ tục hành chính theo lĩnh vực áp dụng tại các cấp chính quyền do Uỷ ban nhân dân tỉnh ban hành.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan hành chính Nhà nước cùng cấp hoặc giữa các

cấp hành chính từ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ, giải quyết đến trả kết quả và nộp phí, lệ phí đều phải được thực hiện thông qua một đầu mối duy nhất là cơ quan tiếp nhận, thụ lý hồ sơ ban đầu.

Chương II

QUY TRÌNH VÀ MỐI QUAN HỆ TRONG TIẾP NHẬN, CHUYỂN GIAO HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Mục 1

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, CHUYỂN GIAO HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 6. Tiếp nhận hồ sơ

1. Khi tiếp nhận hồ sơ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm xem xét yêu cầu, hồ sơ của người nộp hồ sơ, kiểm tra số lượng, thành phần hồ sơ, các yêu cầu, điều kiện theo quy định. Chỉ tiếp nhận hồ sơ đúng số lượng và đủ các loại giấy tờ theo quy định tại Quyết định công bố Bộ thủ tục hành chính trong từng lĩnh vực áp dụng trên địa bàn tỉnh.

2. Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo đúng quy định thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ:

a) Các công việc phải giải quyết trong ngày theo quy định: Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ từ tổ chức, cá nhân và chuyển bộ phận chuyên môn giải quyết ngay hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký, cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ *(Mẫu 06.TDGQHS-MC)* và Phần mềm một cửa điện tử (nếu có), thu phí, lệ phí (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

b) Các công việc không giải quyết trong ngày đều phải viết Phiếu tiếp nhận hồ sơ *(Mẫu 01.NHS-MC)*, đồng thời cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ *(Mẫu 06.TDGQHS-MC)* và Phần mềm một cửa điện tử (nếu có).

3. Đối với các hồ sơ không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết thực hiện theo quy định tại Khoản 5, Điều 3 của Quy định này.

4. Đối với hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 3 của Quy định này.

Điều 7. Chuyển hồ sơ

1. Tất cả các hồ sơ sau khi tiếp nhận, công chức tiếp nhận hồ sơ phải điền đầy đủ thông tin và ký vào Phiếu chuyển hồ sơ *(Mẫu 04.CHS-MC)*, cập nhật vào vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, lưu chuyển trên Phần mềm một cửa điện tử (nếu

có). Đối với hồ sơ không giải quyết trong ngày phải chuyển giao hồ sơ đến cơ quan (phòng, ban) chuyên môn vào cuối buổi làm việc để giải quyết. Đối với hồ sơ giải quyết trong ngày làm việc thì phải chuyển ngay cho cơ quan (phòng, ban) chuyên môn ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ.

2. Trường hợp hồ sơ tiếp nhận trong 30 phút cuối buổi làm việc thì có thể chuyển hồ sơ cho cơ quan (phòng, ban) chuyên môn vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp. Thời gian cơ quan (phòng, ban) chuyên môn tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ với Bộ phận một cửa, một cửa liên thông phải được cập nhật, thể hiện trong Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ và Phần mềm một cửa điện tử (nếu có).

Điều 8. Giải quyết hồ sơ

1. Ngay sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận một cửa cơ quan (phòng, ban) chuyên môn phải phân công công chức xử lý, giải quyết hồ sơ đảm bảo trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

2. Công chức chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ về Bộ phận một cửa đúng thời gian quy định.

3. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ: Thực hiện theo quy định hiện hành.

4. Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu phát sinh trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của các cơ quan, đơn vị nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp lệ, không hợp pháp hoặc không đúng với thực tế thì thực hiện theo quy định tại Khoản 4, Điều 3 của Quy định này.

Điều 9. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ cơ quan (phòng, ban) chuyên môn chuyển đến, Bộ phận một cửa trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn; thu phí, lệ phí (nếu có) và cập nhật vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, Phần mềm một cửa điện tử (nếu có). Khi trả kết quả giải quyết hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ.

2. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong, cơ quan (phòng, ban) chuyên môn phải trình Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị ký văn bản nêu rõ nguyên nhân, lý do trả kết quả chậm và chuyển cho Bộ phận một cửa để xin gia hạn thời gian trả kết quả theo quy định tại khoản 6, Điều 3 của Quy định này. Việc xin gia hạn thời gian trả kết quả chỉ được thực hiện một lần, thời hạn trả kết quả trong trường hợp này được cộng thêm nhưng không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp có kết quả giải quyết sớm hơn ngày hẹn, Bộ phận một cửa có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân đến nhận.

Nếu công chức giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng từ 02 lần (hai lần) trở lên trong một năm thì Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị xem xét đánh giá xếp loại công chức hàng năm theo quy định tại Điều 17 của Quy định này.

3. Trường hợp thời gian trả kết quả quá thời gian hẹn trả kết quả trên phiếu biên nhận mà lý do là từ phía tổ chức, cá nhân thì công chức, viên chức tại Bộ

phận một cửa ghi lại cụ thể lý do này vào Phiếu tiếp nhận hồ sơ và Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ lưu tại Bộ phận một cửa và đề nghị tổ chức, cá nhân đó ký nhận kết quả.

4. Việc thu phí, lệ phí đối với những hồ sơ được thu phí, lệ phí theo các quy định hiện hành của pháp luật.

Điều 10. Hồ sơ phức tạp về thủ tục hoặc có vướng mắc

Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân trong quá trình tiếp nhận chưa rõ ràng hoặc còn vướng mắc thì công chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với phòng chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ. Trong trường hợp cần thiết yêu cầu tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung hồ sơ thì thực hiện theo quy định tại Khoản 2, Điều 3 của Quy định này.

Điều 11. Trả hồ sơ trong trường hợp tiếp nhận không đủ điều kiện

1. Hồ sơ do Bộ phận một cửa tiếp nhận chuyển đến mà cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn kiểm tra không đúng số lượng, thành phần, nội dung hồ sơ theo quy định thì phòng chuyên môn trả lại Bộ phận một cửa để hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ. Công chức tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp liên hệ xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo quy định tại Khoản 2, Điều 3 của Quy định này.

2. Nếu công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có sai sót 02 (hai) lần trở lên trong một năm mà không có lý do chính đáng thì Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị xem xét đánh giá xếp loại công chức hàng năm theo quy định tại Điều 17 của Quy định này.

Điều 12. Xử lý hồ sơ trong trường hợp có liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức

1. Hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan, đơn vị thì công chức phòng chuyên môn được phân công làm đầu mối trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động liên hệ, phối hợp với các phòng chuyên môn hoặc các cơ quan, đơn vị khác phối hợp cùng giải quyết hồ sơ theo quy định.

2. Các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm phối hợp xử lý hồ sơ khi có yêu cầu phối hợp.

Điều 13. Lấy ý kiến các bên tham gia

1. Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết cần phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan thì cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ phải có văn bản lấy ý kiến. Thời hạn đề nghị các cơ quan, đơn vị tham gia ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến; trừ các trường hợp đã được Ủy ban nhân dân tỉnh quy định cụ thể về thời hạn. Nếu quá thời gian quy định ghi trong văn bản đề nghị mà các cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến không trả lời bằng văn bản thì cơ quan, đơn vị chủ trì được quyền giải quyết theo thẩm quyền; các cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến nhưng không trả lời bằng văn bản chịu trách nhiệm với các hậu quả, vướng mắc phát sinh về nội dung được lấy ý kiến trong phạm vi liên quan thuộc thẩm quyền.

2. Các cơ quan, đơn vị có liên quan sau khi nhận được văn bản gửi đến để lấy ý kiến thì có trách nhiệm tham gia ý kiến bằng văn bản, gửi về cơ quan, đơn vị chủ trì đúng thời gian quy định; trong trường hợp chưa gửi kịp văn bản giấy thì gửi thư điện tử, sau đó gửi văn bản giấy bằng chuyển phát nhanh về cơ quan, đơn vị chủ trì và phải bảo đảm thống nhất nội dung giữa gửi thư điện tử và văn bản giấy.

3. Các cơ quan, đơn vị phối hợp khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để giải quyết từ cơ quan, đơn vị chủ trì chuyển đến chịu trách nhiệm giải quyết theo thẩm quyền và trả kết quả về cơ quan, đơn vị chủ trì theo đúng nội dung, thời gian quy định và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh và pháp luật về kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Điều 15. Lưu trữ hồ sơ

Các phòng chuyên môn thụ lý thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác lưu trữ hồ sơ; thực hiện chuyển giao hồ sơ lưu trữ theo quy trình lưu trữ văn bản. Bộ phận một cửa, một cửa liên thông thực hiện lưu trữ hồ sơ, tài liệu thuộc thẩm quyền theo quy định.

Mục 2
MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP

Điều 16. Mối quan hệ và trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa và các cơ quan (phòng, ban), chuyên môn

1. Bộ phận một cửa:

a) Là đầu mối chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; phối hợp với cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn trong giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tiếp nhận, viết phiếu hẹn, phiếu chuyển và chuyển hồ sơ đến cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn nếu hồ sơ đúng, đầy đủ. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh nếu hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định; thông báo trả hồ sơ đối với các trường hợp không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ; xin gia hạn thời gian giải quyết thủ tục hành chính nếu có phát sinh; hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết nếu yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết.

c) Nhận kết quả từ cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn, vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, cập nhật vào Phần mềm một cửa điện tử (nếu có), thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

d) Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế phối hợp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

đ) Phối hợp với cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn thông báo cho tổ chức, cá nhân nêu rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết, hồ sơ giải quyết chậm.

e) Mở sổ góp ý, hòm thư góp ý, đường dây nóng, phiếu khảo sát ý kiến và tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan Nhà nước (tùy theo điều kiện thực tế, có thể khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân thường xuyên hoặc định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm).

2. Cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn:

a) Nhận hồ sơ từ Bộ phận một cửa, phân công công chức xử lý hồ sơ đảm bảo đúng các quy định của pháp luật.

b) Phối hợp với Bộ phận một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ cho tổ chức, cá nhân đảm bảo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp phát hiện hồ sơ không đầy đủ, không hợp lệ thì chuyển trả lại cho Bộ phận một cửa và ghi rõ những nội dung cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, không liên hệ trực tiếp với tổ chức, cá nhân yêu cầu bổ sung hồ sơ. Bộ phận một cửa có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, cá nhân để đề nghị hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định.

d) Chủ trì soạn thảo văn bản trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ký và chuyển Bộ phận một cửa để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết, hồ sơ giải quyết chậm.

e) Chuyển, trả kết quả cho Bộ phận một cửa đúng thời gian quy định.

g) Công chức khi thực hiện việc tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, trả kết quả có trách nhiệm ghi chép đầy đủ thông tin vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, Phần mềm một cửa điện tử (nếu có), phiếu chuyển giao hồ sơ, phiếu nhận và hẹn trả kết quả, các loại sổ lưu trữ, hồ sơ, tài liệu khác (nếu có).

3. Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa:

a) Trưởng Bộ phận một cửa chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và trước pháp luật về hoạt động của Bộ phận một cửa, là đầu mối điều hành hoạt động phối hợp của Bộ phận một cửa với các phòng, ban.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và Trưởng Bộ phận một cửa về thực hiện nhiệm vụ được giao.

c) Đối với những nơi có điều kiện trang bị đồng phục thì công chức trong khi thi hành nhiệm vụ phải mặc đồng phục và đeo thẻ công chức.

d) Bàn làm việc của công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phải có bảng ghi rõ họ, tên, chức danh, đơn vị công tác, lĩnh vực công việc được giao thực hiện.

Chương III

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Khen thưởng, kỷ luật

1. Công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ, có thành tích trong thực hiện Quy định này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Công chức vi phạm quy định Khoản 2 Điều 9; Khoản 2 Điều 11 của Quy định này trong quá trình giải quyết các yêu cầu của tổ chức, cá nhân khi đánh giá công chức hàng năm không được xếp loại từ Hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên.

3. Công chức vi phạm quy định tại Điều 4 của Quy định này trong quá trình giải quyết các yêu cầu của tổ chức, cá nhân, tùy theo mức độ vi phạm bị xử lý kỷ luật theo quy định hiện hành về xử lý kỷ luật đối với công chức.

Điều 18. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

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

2. Củng cố, sắp xếp lại Bộ phận một cửa:

a) Bố trí công chức đúng chuyên môn, nghiệp vụ, có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm việc tại Bộ phận một cửa. Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, ngoại ngữ cho đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận một cửa.

b) Bố trí phòng làm việc của Bộ phận một cửa 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 tổ chức, cá nhân 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 tổ chức, cá nhân; bố trí bàn, ghế, nước uống và các thiết bị điện tử hiện đại để phục vụ tổ chức, cá nhân 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.

3. Niêm yết công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định. Đề xuất những lĩnh vực cụ thể để áp dụng cơ chế một cửa liên thông, đặc biệt chú trọng vào những lĩnh vực liên quan trực tiếp tới tổ chức, cá nhân như: Phê duyệt các dự án đầu tư trong nước và nước ngoài; xét duyệt cấp vốn xây dựng cơ bản, cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở và quyền sử dụng đất, cho thuê đất, giải quyết chính sách xã hội, đăng ký khai sinh, nhập hộ khẩu, đăng ký và cấp thẻ bảo hiểm y tế...

4. Tổ chức các hình thức tuyên truyền rộng rãi về quy trình giải quyết thủ tục hành chính, các quy định về hồ sơ thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân biết và kiểm tra, giám sát việc thực hiện của cán bộ, công chức, viên chức.

5. Thường xuyên kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận một cửa và công chức chuyên môn.

6. Định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, hàng năm rà soát, đánh giá tình hình thực hiện, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị giải quyết các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện Quy định này.

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy định này. Phối hợp với các đơn vị kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư tham mưu phương án bố trí kinh phí tiếp tục thiết lập Bộ phận một cửa, một cửa liên thông tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Cao Bằng và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy định này.

4. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh đối với lĩnh vực được phân công, phân cấp quản lý nhà nước.

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 Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH

Nguyễn Hoàng Anh