

Số: 39 /2016/QĐ-UBND

Hậu Giang, ngày 15 tháng 11 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẬU GIANG

*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 ngày 22 tháng 6 năm 2015;
Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về 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.*

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 25 tháng 11 năm 2016 và thay thế Quyết định số 06/2008/QĐ-UBND ngày 10 tháng 3 năm 2008 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc các sở, Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.)

Nơi nhận: *K*

- VP. Chính phủ (HN - TP. HCM);
- Bộ Nội vụ;
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra văn bản QPPL);
- TT: TU, HĐND, UBND tỉnh;
- UBND TTQVN và các Đoàn thể tỉnh;
- Như Điều 3;
- VP. TU và các Ban đảng;
- VP: Đoàn ĐBQH, HĐND tỉnh;
- Cơ quan Báo, Đài tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, NC.^{HK}

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lữ Văn Hùng

QUY CHẾ

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hậu Giang**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 39 /2016/QĐ-UBND ngày 15 tháng 11
năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hậu Giang.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (gọi chung là cấp tỉnh);
2. Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (gọi chung là cấp huyện);
3. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (gọi chung là cấp xã).

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Đảm bảo thực hiện đúng quy trình tiếp nhận và trả kết quả.
2. Đảm bảo sự phối hợp giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân.
3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm giấy tờ nào khác đã được quy định tại Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn áp dụng trên địa bàn tỉnh.
4. Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối duy nhất là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã. Tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với từng phòng chuyên môn để được giải quyết thủ tục hành chính.

**Chương II
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

Điều 4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tên gọi: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

2. Vị trí:

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

b) 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.

c) 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 và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

3. Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ngoài phạm vi quy định tại Khoản 2 Điều này phải được sự đồng ý của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 5. Diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Diện tích tối thiểu

a) Cấp tỉnh: $40m^2$

b) Cấp huyện: $80m^2$

c) Cấp xã: $40m^2$

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 và tổ chức đến giao dịch.

2. 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 máy hoặc máy điều hòa nhiệt độ và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc, nhu 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.

- Cơ sở 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 6. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Yêu cầu phẩm chất, năng lực của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- a) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao.
- b) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.
- c) Đảm bảo đủ về số lượng và chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc.

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 bổ sung hồ sơ 01 lần.

d) Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định, trả kết quả đúng theo ngày hẹn trả hồ sơ. Không đưa ra bất kỳ yêu cầu nào khác nằm ngoài quy định chung. Trường hợp đặc biệt, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải xin ý kiến của lãnh đạo.

đ) Mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ (theo quy định của từng cơ quan).

e) 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.

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

3. Quyền lợi

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

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

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

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

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

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

d) Trường hợp công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do các phòng, đơn vị liên quan cử đến theo quy định thì định kỳ hàng quý, sáu tháng, năm Chánh Văn phòng gửi bản đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cho người quản lý trực tiếp của công chức để điều hành, phân công công việc, đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, bình xét thi đua, khen thưởng và thực hiện kỷ luật (nếu có vi phạm) theo quy định.

đ) Người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trực tiếp chỉ đạo và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; ban hành quy chế hoạt động để quản lý, điều hành thực hiện nhiệm vụ của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Chương III

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

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 ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính hoặc nộp hồ sơ thông qua phần mềm dùng chung của tỉnh.

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

- Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 tại phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương (sau đây gọi là Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg) và phần mềm một cửa điện tử, cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

- 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 nhưng phải ghi vào sổ tiếp nhận và trả kết quả.

- Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lập phiếu tiếp nhận 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 đúng thời gian quy định.

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

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

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

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

3. Giải quyết hồ sơ

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

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

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

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

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

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

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

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

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

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

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức 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 và nêu rõ lý do không giải quyết.

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức.

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả.

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 8. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính

1. Các loại hình liên thông

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

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

2. Quy trình liên thông

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì), 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.

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 giấy hoặc văn bản điện tử (có ký số), 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 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 bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm.

e) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định.

g) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức của cơ quan ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

h) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 7 Quy chế này.

Chương IV

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

Điều 9. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã

1. Tổ chức quán triệt, phổ biến và triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan theo đúng quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và Quy chế này.

2. Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý.

3. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính cho cá nhân, tổ chức theo đúng quy định, thực hiện thư xin lỗi đối với các trường hợp quá hạn giải quyết, việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại cơ quan, đơn vị.

4. Chủ động rà soát thủ tục hành chính, phối hợp với Sở Tư pháp tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh công bố Bộ thủ tục hành chính theo thẩm quyền, đảm bảo tính liên thông trong việc giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

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; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.

6. Bố trí diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ theo quy định.

7. 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.

8. Tạo điều kiện cho công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được tập huấn đầy đủ về nghiệp vụ và cách giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc.

9. 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 địa phương.

Điều 10. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn trực tiếp phụ trách các nội dung cải cách hành chính

1. Sở Nội vụ

Hướng dẫn, kiểm tra việc bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan chuyên môn và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

Tăng cường công tác đào tạo kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Nội vụ tình hình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông hàng năm theo quy định.

2. Sở Tư pháp

a) Chủ trì, theo dõi, đôn đốc các sở, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện việc rà soát các thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, bị hủy bỏ, bãi bỏ, kiểm soát chất lượng dự thảo Quyết định công bố, nội dung thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời, tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, Bộ Tư pháp theo đúng quy định.

b) Đăng tải các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố vào cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định.

c) Phối hợp với Sở Nội vụ định kỳ 06 tháng hàng năm tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

3. 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 các công việc theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

4. Sở Tài chính

Hướng dẫn, quản lý các nguồn kinh phí để bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị địa phương.

5. Sở Khoa học và Công nghệ

Hướng dẫn và kiểm tra các đơn vị áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho các cá nhân, tổ chức.

6. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ về thủ tục hành chính đối với lĩnh vực Đầu tư và lĩnh vực Đăng ký kinh doanh; làm đầu mối tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính đối với các dự án đầu tư.

7. Ban Quản lý các Khu Công nghiệp

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện hồ sơ đối với các dự án đầu tư vào các Khu, Cụm Công nghiệp thuộc đơn vị quản lý theo quy định.

8. UBND huyện, thị xã, thành phố

Chủ trì tiếp nhận hồ sơ đối với các dự án đầu tư vào Cụm Công nghiệp, tiểu thủ Công nghiệp trên địa bàn và phối hợp với các cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc, gồm: Công an tỉnh, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi Nhánh Hậu Giang có trách nhiệm chỉ đạo các cơ quan trực thuộc ở cấp huyện thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo lĩnh vực chuyên ngành.

Chương V

KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 11. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông sử dụng trong kinh phí hoạt động được giao hàng năm của đơn vị theo quy định hiện hành. Đồng thời được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

Điều 12. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trách nhiệm và 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 cán bộ, công chức.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức 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 thì 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 13. Điều khoản thi hành

Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã chịu trách nhiệm chỉ đạo và tổ chức thực hiện Quy chế này; hàng năm tổng kết, đánh giá, gửi báo cáo về Sở Nội vụ trước ngày 10 tháng 11 hàng năm để tổng hợp trình Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Nội vụ.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan phản ánh về Sở Nội vụ tổng hợp trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lữ Văn Hùng