

Số: 1524/QĐ-UBND

Cát Hải, ngày 23 tháng 10 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động  
của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Cát Hải**

**ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN CÁT HẢI**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Văn phòng HĐND và UBND huyện; Phòng Tư pháp tại Công văn số 202/TP ngày 13/9/2019 về việc tham gia ý kiến vào dự thảo Quyết định ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện Cát Hải.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- UBND thành phố;
- Văn phòng UBND thành phố;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Như Điều 3;
- Cổng TTĐT huyện;
- C, PCVP HĐND và UBND huyện;
- Lưu: VT, BP một cửa.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



Phạm Quang Hiến

## QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa huyện Cát Hải**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1524/QĐ-UBND ngày 23/10/2019  
của Ủy ban nhân dân huyện Cát Hải)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức, hoạt động Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Cát Hải (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa) trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân huyện Cát Hải.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.
2. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan trên địa bàn huyện Cát Hải.
3. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân huyện Cát Hải.

#### Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Cát Hải thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân huyện Cát Hải, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại UBND huyện Cát Hải. Các hồ sơ thủ tục hành chính không tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa không được xem xét, giải quyết.
2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức và các cơ quan, đơn vị, địa phương.
3. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa được quản lý tập trung, thống nhất.
4. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

5. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

6. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

7. Cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

8. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

#### **Điều 4. Địa điểm và thời gian hoạt động của Bộ phận Một cửa**

Bộ phận một cửa của Ủy ban nhân dân huyện được bố trí tại 02 điểm:

+ Điểm thứ nhất: Tại Văn phòng HĐND và UBND huyện, địa chỉ: Số 01, đường Hà Sen, thị trấn Cát Bà, huyện Cát Hải, thành phố Hải Phòng;

+ Địa điểm thứ 2: Tại Văn phòng 2 HĐND và UBND huyện, địa chỉ: Tổ dân phố Đôn Lương, thị trấn Cát Hải, huyện Cát Hải, thành phố Hải Phòng.

Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa: từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần và các ngày làm việc bù, trừ các ngày nghỉ theo quy định. Thời gian làm việc trong ngày như sau:

Thời gian tiếp nhận, trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân: buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút và buổi chiều từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

Thời gian làm việc giải quyết nghiệp vụ khác của Bộ phận Một cửa: theo giờ hành chính.

#### **Điều 5. Trang thiết bị của Bộ phận Một cửa**

Trang thiết bị của Bộ phận Một cửa được bố trí khoa học, thuận lợi cho việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính, tra cứu thông tin và nộp hồ sơ, nhận kết quả của tổ chức, cá nhân.

Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân huyện được bố trí trang thiết bị tối thiểu phải đáp ứng: khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính (bảng treo, đóng quyển...) đảm bảo nhu cầu tra cứu thông tin, thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy, bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên; máy tính để bàn có kết nối mạng, điện thoại cố định, tủ đựng tài liệu, quạt, điều hòa nhiệt độ, bàn làm việc, nước uống, máy in, máy photocopy, máy quét đáp ứng đủ nhu cầu cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

**Chương II**  
**TỔ CHỨC, MỐI QUAN HỆ, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN**  
**CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA VÀ QUYỀN HẠN, TRÁCH NHIỆM**  
**CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

**Điều 6. Tổ chức Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa do Ủy ban nhân dân huyện thành lập và giao cho Văn phòng HĐND và UBND huyện tổ chức, quản lý, hoạt động theo quy định.
2. Văn phòng HĐND và UBND huyện bảo đảm, quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa.

**Điều 7. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa cấp huyện do một Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách;
2. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện cử công chức đến làm việc;
3. Văn phòng HĐND và UBND huyện cử công chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa.

**Điều 8. Phê duyệt nhân sự được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa.**

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện xây dựng phương án nhân sự gửi Văn phòng HĐND và UBND huyện tổng hợp danh sách nhân sự cử đến Bộ phận Một cửa trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện phê duyệt;

Căn cứ tình hình thực tế tại địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện quyết định việc sắp xếp nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa;

Người đứng đầu Bộ phận Một cửa là đầu mối theo dõi nhiệm vụ công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

**Điều 9. Nhiệm vụ và quyền hạn Bộ phận Một cửa.**

1. Nhiệm vụ:
  - a) Niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời danh mục, nội dung thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định;
  - b) Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
  - c) Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính đầy đủ, hợp lệ; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;
  - d) Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;
  - đ) Niêm yết, công khai mức phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính; cách thức thu phí, lệ phí và thực hiện thu phí, lệ phí (nếu có) theo đúng quy định;
  - e) Bố trí trang thiết bị làm việc tại Bộ phận Một cửa bảo đảm đáp ứng yêu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin;

g) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức đối với cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

h) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính giải quyết trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao giải quyết hoặc ủy quyền cho công chức tại Bộ phận Một cửa;

i) Chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

k) Thực hiện các giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân như: nộp phí và lệ phí trực tuyến; thông báo thông tin giải quyết thủ tục hành chính qua điện thoại; hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến;

l) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

## 2. Quyền hạn:

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định (chưa đầy đủ, hợp lệ). Yêu cầu các cơ quan, đơn vị có liên quan thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia xử lý hồ sơ đã đến thời hạn hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định công vụ, công chức, quy chế văn hóa công sở, nội quy, quy chế làm việc;

d) Đề xuất đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện nhiệm vụ đúng thời hạn quy định, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

## **Điều 10. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa**

1. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Niêm yết công khai nội quy, thời gian tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân biết.

3. Trường hợp cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để xảy ra sai sót trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ hoặc gây bức xúc cho tổ chức, cá nhân; người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân bằng văn bản, trong đó nêu rõ lý do, cách thức khắc phục.

**Điều 11. Tiêu chuẩn, thời hạn và trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Tiêu chuẩn:

Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa bảo đảm các tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/NĐ-CP.

2. Trách nhiệm và quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

a) Trách nhiệm:

Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm theo quy định tại Khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP;

Báo cáo, giải trình những vấn đề liên quan đến công việc được giao tại Bộ phận Một cửa và chịu sự phân công, chỉ đạo của người đứng đầu Bộ phận Một cửa.

b) Quyền lợi:

Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có quyền lợi theo quy định tại Khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Được khen thưởng hoặc đề xuất khen thưởng khi lập thành tích xuất sắc trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

**Điều 12. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính**

1. Quyền:

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm:

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các Khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

### Chương III

## PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

#### **Điều 13. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân huyện, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại Ủy ban nhân dân huyện.

#### **Điều 14. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính**

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân yêu cầu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính thì công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn các nội dung sau:

a) Thành phần hồ sơ, số lượng bộ hồ sơ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

b) Thời gian, thời hạn và quy trình giải quyết thủ tục hành chính;

c) Mức phí, lệ phí và cách thức nộp các loại phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

d) Hướng dẫn các loại biểu mẫu liên quan;

đ) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định;

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, Quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền. Trong trường hợp hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa thì việc hướng dẫn phải được thực hiện bằng Phiếu hướng dẫn theo quy định.

2. Trường hợp khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu thành phần hồ sơ theo quy định hoặc chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu thì công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ một lần, chính xác bằng Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ (theo Mẫu số 02-Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ). Nội dung hướng dẫn phải nêu rõ chi tiết văn bản, nội dung cần điều chỉnh hoặc sửa đổi, bổ sung (không hướng dẫn theo hướng trích dẫn nội dung văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành).

3. Nội dung hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính phải được lưu tại Bộ phận Một cửa để kiểm tra, đối chiếu.

4. Cách thức hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính và bổ sung thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 15. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích (trừ các thủ tục hành chính thuộc danh mục không thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định); qua đơn vị thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc ủy quyền theo quy định của pháp luật;
3. Thông qua dịch vụ công trực tuyến.

**Điều 16. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Điều 16 Quy chế này.

a) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ. Nếu hồ sơ đầy đủ, chính xác thì công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo quy định;

Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Điều 15 Quy chế này;

c) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa thì công chức tiếp nhận hồ sơ từ chối tiếp nhận hồ sơ theo mẫu quy định, trong đó nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận và hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

d) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo đúng quy định, công chức nhập thông tin vào sổ theo dõi hồ sơ theo quy định và Hệ thống Một cửa điện tử.

2. Đối với các trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết trong ngày làm việc thì công chức tiếp nhận hồ sơ không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng phải cập nhật thông tin, tình hình giải quyết hồ sơ vào hệ thống thông tin Một cửa điện tử. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu cung cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải cung cấp cho người nộp hồ sơ.

3. Trường hợp công chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống Một cửa điện tử.

**Điều 17. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền như sau:



1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích

a) Công chức chuyên hồ sơ giấy đã tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và lập phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Đối với hồ sơ tiếp nhận từ sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo để xử lý;

b) Việc chuyển hồ sơ giấy được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ, tài liệu.

2. Đối với hồ sơ được tiếp nhận thông qua dịch vụ công trực tuyến, công chức chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua kết nối giữa dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống Một cửa điện tử.

### **Điều 18. Giải quyết thủ tục hành chính**

1. Sau khi nhận được hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết, người đứng đầu cơ quan chuyên môn, đơn vị phân công công chức, xem xét, thẩm định để giải quyết.

a) Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ. Nếu qua thẩm tra, xác minh, hồ sơ đủ điều kiện giải quyết thì công chức tham mưu trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định trong thời hạn giải quyết theo quy định;

Trường hợp, qua thẩm tra xác minh, hồ sơ không đủ điều kiện để giải quyết thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thông báo từ chối giải quyết bằng văn bản, trong đó nêu rõ lý do từ chối giải quyết. Văn bản thông báo từ chối giải quyết được cập nhật vào mục kết quả giải quyết trên Hệ thống Một cửa điện tử. Thời hạn thông báo từ chối giải quyết hồ sơ phải trong thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo quy định;

Trong trường hợp trả lại hồ sơ và yêu cầu bổ sung hoặc làm lại các tài liệu, nội dung liên quan thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính phải nêu cụ thể theo mẫu Phiếu hướng dẫn, bổ sung hồ sơ, chuyển về Bộ phận Một cửa để thông báo đến tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ, nộp lại qua Bộ phận Một cửa. Nội dung hướng dẫn bổ sung hồ sơ phải rõ ràng, cụ thể, nêu rõ chi tiết văn bản, nội dung cần điều chỉnh hoặc sửa đổi, bổ sung (không hướng dẫn theo hướng chỉ trích dẫn nội dung văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành). Thời gian trả lại hồ sơ là không quá 03 ngày kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian trả lại hồ sơ. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính lại từ đầu kể từ khi nhận được hồ sơ hợp lệ.

c) Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, lưu tại cơ quan giải quyết và cập nhật kết quả giải quyết vào Hệ thống Một cửa điện tử.

2. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết thủ tục hành chính gửi văn bản phối hợp xử lý đến các cơ quan, đơn vị có liên quan để tham gia ý kiến hoặc thẩm định nội dung trong khoảng thời gian cụ thể (cơ quan, đơn vị chủ trì nêu rõ thời hạn trong văn bản) trước khi trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định;

b) Quá trình lấy ý kiến và nội dung thẩm định của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cơ quan, đơn vị chủ trì cập nhật đầy đủ trên Hệ thống Một cửa điện tử;

c) Các cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được cơ quan, đơn vị chủ trì lấy ý kiến trong thời hạn quy định và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến trên Hệ thống Một cửa điện tử;

d) Sau khi nhận được ý kiến góp ý, thẩm định; cơ quan, đơn vị chủ trì có trách nhiệm tổng hợp và trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định. Trong trường hợp cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến không có văn bản trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì báo cáo cơ quan trực tiếp cấp trên để chỉ đạo, xử lý và thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa về sự chậm trễ trong quá trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính.

3. Đối với các hồ sơ quá hạn giải quyết thực hiện theo quy định tại Khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Thời gian hẹn lại trả kết quả không quá 1/3 (một phần ba) thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

### **Điều 19. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Trong trường hợp, hồ sơ đang trong thời gian giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân có yêu cầu xin rút hồ sơ thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông báo trả lại hồ sơ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Văn bản thông báo trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật vào mục trả kết quả trên Hệ thống Một cửa điện tử.

### **Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả**

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng hoặc chậm trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

### **Điều 21. Phương thức nộp phí, lệ phí**

Phương thức nộp phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 22. Hồ sơ lưu trữ trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Lưu trữ tại Bộ phận Một cửa;
  - a) Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;
  - b) Biên bản bàn giao hồ sơ (trừ các hồ sơ được quy định tiếp nhận hồ sơ điện tử, trực tuyến);
  - c) Văn bản xin lỗi của Bộ phận Một cửa và của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính (nếu có);
  - d) Phiếu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính và Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ (kể cả Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính);
  - đ) Văn bản thông báo từ chối giải quyết thủ tục hành chính (nếu có);
  - e) Các văn bản, tài liệu khác có liên quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.
2. Lưu trữ tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính
  - a) Hồ sơ của tổ chức, cá nhân (bản gốc hoặc file Scan, sao chụp theo quy định);
  - b) Biên bản bàn giao hồ sơ (trừ các hồ sơ được quy định tiếp nhận hồ sơ điện tử, trực tuyến);
  - c) Văn bản xin lỗi (nếu có);
  - d) Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ (nếu có);
  - đ) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
  - e) Văn bản, tài liệu thẩm tra, xác minh hồ sơ (nếu có);
  - g) Các văn bản, tài liệu khác có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

**Chương IV**

**ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 23. Thẩm quyền đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính**

1. Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan, đơn vị mình.
2. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.
4. Văn phòng HĐND và UBND huyện tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân huyện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các Phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, các cơ quan, đơn vị liên quan và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.
5. Các tổ chức chính trị - xã hội và các tổ chức khác có chức năng liên quan thực hiện việc đánh giá thủ tục hành chính thông qua việc tổ chức điều tra xã hội học theo nội dung, kế hoạch và chương trình đã được duyệt.

**Điều 24. Nguyên tắc đánh giá**

Thực hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 25. Phương thức thu thập thông tin đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính**

Thực hiện theo các quy định tại Điều 29 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 26. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết thủ tục hành chính**

Việc đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 30 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 27. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính**

Thực hiện theo quy định tại Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 28. Xử lý kết quả đánh giá**

Thực hiện theo quy định tại Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Điều 13,14,15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

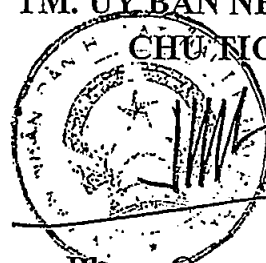
**Chương V  
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 29. Tổ chức thực hiện**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, các cơ quan, đơn vị liên quan và cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện có trách nhiệm thực hiện nghiêm các quy định tại Quy chế này;

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh hoặc nội dung nào chưa phù hợp với tình hình thực tế cần sửa đổi, bổ sung thì người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có văn bản phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND huyện để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân huyện xem xét, giải quyết./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Phạm Quang Hiến