

Số: /QĐ-UBND

Ba Đồn, ngày tháng năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thị xã Ba Đồn**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ BA ĐỒN**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

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

*Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới 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 thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND thị xã.*

**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 theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thị xã Ba Đồn.

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

**Điều 3.** Giao Văn phòng HĐND và UBND xã đơn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân thị xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND thị xã; Trưởng các phòng, ban, đơn vị và các tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 4;
- CT, PCT UBND thị xã;
- VP HĐND – UBND thị xã;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đoàn Minh Thọ**

## QUY CHẾ

### Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thị xã Ba Đồn

(Ban hành kèm theo Quyết định số            QĐ-UBND ngày            /            /2021 của UBND thị xã Ba Đồn)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa; các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thị xã Ba Đồn.

2. Đối tượng áp dụng: Các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết TTHC; tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông UBND thị xã và các cơ quan quản lý Nhà nước có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết các TTHC (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị) thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông.

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. “*Thủ tục hành chính*” là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

2. “*Trình tự thực hiện*” là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện TTHC trong giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

3. “*Hồ sơ*” là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện TTHC cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC trước khi cơ quan thực hiện TTHC giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

4. “*Hồ sơ hợp lệ*” là hồ sơ có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật.

5. “*Hồ sơ không hợp lệ*” là hồ sơ không có đủ giấy tờ hợp pháp, hoặc đủ nhưng nội dung không được khai đúng, khai đủ theo quy định của pháp luật và quy định về phí, lệ phí (nếu có).

6. “*Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết*” là hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông.

7. “*Hệ thống Dịch vụ công*” là phần mềm tin học do Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình thống nhất sử dụng để cập nhật, quản lý, theo dõi tiến độ, thống kê, tổng

hợp kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính; là Phần mềm Một cửa điện tử, Một cửa điện tử liên thông hay còn gọi là Cổng thông tin Dịch vụ công trực tuyến.

8. “*Dịch vụ hành chính công*” là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan Nhà nước đó quản lý. Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một TTHC để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

9. “*Dịch vụ công trực tuyến*” là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác do cơ quan Nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

10. “*Kết quả cuối cùng*” là kết quả mà tổ chức, cá nhân nhận được. Kết quả giải quyết TTHC cuối cùng có thể là hồ sơ được giải quyết (là kết quả giải quyết TTHC), hoặc không được giải quyết (Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ). Còn văn bản yêu cầu xác minh, văn bản xin ý kiến cơ quan liên quan, phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ không được xem là kết quả cuối cùng.

11. “*Hồ sơ giải quyết trước hạn*” là hồ sơ mà chưa đến thời điểm hẹn trả nhưng Bộ phận trả kết quả đã nhận được kết quả (bản giấy và bản điện tử) từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC, Quy trình xử lý trên Hệ thống DVC đã được kết thúc và tổng số ngày xử lý ít hơn thời gian quy định của TTHC từ đủ một ngày làm việc trở lên.

12. “*Hồ sơ giải quyết đúng hạn*” là hồ sơ mà đến thời điểm hẹn trả mà Bộ phận trả kết quả đã nhận được kết quả (bản giấy và bản điện tử) từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trong ngày hẹn trả; Quy trình xử lý trên Hệ thống DVC đã được kết thúc trước thời điểm hẹn trả kết quả và tổng số ngày xử lý đúng bằng thời gian quy định của TTHC.

13. “*Hồ sơ giải quyết quá hạn*” là hồ sơ đã đến thời điểm hẹn trả nhưng Bộ phận trả kết quả chưa nhận được kết quả bản giấy từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC (kể cả trường hợp trên phần mềm DVC đã kết thúc quy trình). Trường hợp kết quả trả cho khách hàng là văn bản điện tử (DVC trực tuyến) thì hồ sơ quá hạn là đến thời điểm hẹn trả chưa có file kết quả giải quyết và chưa kết thúc quy trình xử lý trên hệ thống DVC. Tất cả các trường hợp gia hạn giải quyết và hẹn lại ngày trả kết quả đều được xem là giải quyết quá hạn.

### **Điều 3. Nguyên tắc làm việc**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông là đầu mối tập trung để UBND thị xã bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện đúng quy trình giải quyết TTHC, đảm bảo cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu được giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa,

một cửa liên thông. Không được tiếp nhận hồ sơ tại đơn vị mình đối với các TTHC đã được quy định tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông.

3. TTHC được đưa vào thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông phải được công bố, công khai đúng quy định, đảm bảo cho cá nhân, tổ chức tiếp nhận thông tin về TTHC một cách minh bạch, rõ ràng.

4. Các giao dịch, yêu cầu hoàn chỉnh nội dung hồ sơ giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông với các cơ quan, đơn vị xử lý TTHC với cá nhân, tổ chức phải được thể hiện bằng văn bản.

5. Cán bộ, công chức, viên chức được giao giải quyết TTHC được cấp tài khoản (account) để truy cập hệ thống, có trách nhiệm tuân thủ quy trình và hướng dẫn của phần mềm, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm. Trong trường hợp phần mềm xảy ra sự cố kỹ thuật, người có trách nhiệm cập nhật thông tin tạm thời xử lý công việc bằng bản giấy và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

6. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức, viên chức phải có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

7. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thực hiện giám sát việc tiếp nhận, thời gian giải quyết, thời gian gia hạn và kết quả giải quyết TTHC của các công chức chuyên môn.

8. Cán bộ, công chức, viên chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng theo quy định.

#### **Điều 4. Thời hạn giải quyết, thời gian làm việc**

1. Thời hạn giải quyết TTHC thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ, lễ theo quy định) và được tính kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

2. Đối với những TTHC được quy định “thời hạn giải quyết trong ngày” nhưng thời điểm tiếp nhận sau 15 giờ 00 phút, nếu không giải quyết kịp thì được trả kết quả vào ngày làm việc tiếp theo.

3. Thời gian “một ngày làm việc” được tính đủ 8 giờ hành chính.

4. Thời gian làm việc: Tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ những ngày nghỉ, lễ theo quy định của pháp luật) và được thực hiện theo thông báo của UBND thị xã. Cụ thể:

a) Mùa hè: - Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

b) Mùa đông: - Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

## **Chương II**

# **TỔ CHỨC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 5. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.
2. Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.
3. Giải quyết TTHC 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, đơn vị có thẩm quyền.
4. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.
5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.
6. Cán bộ, công chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.
7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

### **Điều 6. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:
  - a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.
  - b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.
  - c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện TTHC.
  - d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.
  - đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.
  - e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC.

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở.

i) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC.

b) Cản trở việc giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức.

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC.

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

**Điều 7. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông.**

1. Tiêu chuẩn

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức.

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao.

c) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ TTHC.

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần.

d) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận, tình hình giải quyết, trả kết quả vào Hệ thống DVC.

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; 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 TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

e) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

### 3. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật.

c) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có).

**Điều 8. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có TTHC, có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông.**

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 7 Quy chế này đến công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông.

3. Chủ trì, phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông, trên cơ sở quy trình có hiệu lực hiện hành của các TTHC đã được UBND tỉnh công bố, phân kỳ thời gian chi tiết cho từng cá nhân Lãnh đạo, công chức trong quy trình điện tử theo quy định. Các quy trình giải quyết hồ sơ TTHC phải được niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông để các tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan biết, thực hiện theo quy định.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Hệ thống DVC trực tuyến để giải quyết TTHC theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Cập nhật, thông báo kịp thời những thay đổi của các TTHC được công khai bằng văn bản hoặc bằng thông báo điện tử tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức.

8. Hàng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện TTHC (nếu có).

## **Điều 9. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC**

### **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 định về TTHC.

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 TTHC.

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

đ) Được đánh giá sự hài lòng về thái độ, trách nhiệm, trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức, viên chức được phân công tiếp nhận hồ sơ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông.

e) 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) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

c) Khi đến nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông thị xã thì phải đến trước 30 phút trước khi kết thúc buổi làm việc.

d) Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông 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.

đ) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 2, 3 Điều 6 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

## **Điều 10. Công khai danh mục TTHC thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông**

1. Thủ tục hành chính, danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông phải được công bố trong Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh, Quyết định công bố danh mục, quy trình nội bộ giải quyết TTHC và công khai theo quy định pháp luật về kiểm soát TTHC.

2. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử và bằng văn bản danh mục TTHC; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

### **Điều 11. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông có trách nhiệm hướng dẫn cho các tổ chức, cá nhân về các nội dung sau:

- a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC.
- b) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC.
- c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
- d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố TTHC của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, trên Hệ thống DVC trực tuyến (<https://dichvucong.quangbinh.gov.vn/>) và công khai tại Bộ phận một cửa thị xã.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận giao dịch một cửa thị xã.
- b) Hướng dẫn qua số điện thoại của Bộ phận giao dịch một cửa thị xã. (02323.519.574).
- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Hệ thống DVC của thị xã.
- d) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu hoặc bằng các cách thức khác...

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết TTHC còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

4. Nội dung hướng dẫn theo điểm a, b, c, d Khoản 1 Điều này phải được lập thành Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, gửi khách hàng, lưu tại hồ sơ hướng dẫn tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ để theo dõi kiểm tra.

### **Điều 12. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC**

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC:

1. Trực tiếp tại Bộ phận giao dịch một cửa UBND thị xã.
2. Thông qua ủy quyền theo quy định của pháp luật hoặc dịch vụ bưu chính công ích (nếu có).

3. Trực tuyến tại Hệ thống Dịch vụ công (<https://dichvucong.quangbinh.gov.vn/>) đối với các TTHC từ mức độ 3 trở lên.

### **Điều 13. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức khách hàng nộp trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận tại bộ phận một cửa xã:

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử (trừ trường hợp hồ sơ quá dày, đóng quyển không thể scan; tài liệu có kích thước khổ giấy lớn không phù hợp với máy Scan sử dụng tại bộ phận tiếp nhận một cửa thì chỉ scan văn bản pháp lý rời lẻ); nhập vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống DVC; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả và Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ TTHC (*Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính được nêu cụ thể tại Phụ lục kèm theo*).

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 1 Điều 11 Quy định này và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ TTHC.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Hệ thống DVC, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc hướng dẫn gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện trực tiếp trên Hệ thống DVC (nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận).

3. Mỗi hồ sơ TTHC 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 hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Hệ thống DVC.

4. Đối với các trường hợp có quy định phải trả kết quả giải quyết TTHC ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết: Không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống DVC trực tuyến. Trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

### **Điều 14. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua Hệ thống Dịch vụ công.

2. Đối với hồ sơ giấy:

a) Việc chuyển hồ sơ giấy về đơn vị phải được chuyển ngay trong ngày làm việc. Trường hợp hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ 00 phút hàng ngày thì chậm nhất chuyển vào đầu giờ buổi sáng của ngày làm việc tiếp theo. Các cơ quan, đơn vị căn cứ dữ liệu hồ sơ điện tử do công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị scan từ hồ sơ của khách hàng chuyển trên Hệ thống DVC để giải quyết kịp thời, không chờ đến khi có hồ sơ giấy mới giải quyết.

b) Việc chuyển hồ sơ giấy từ Bộ phận tiếp nhận đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết nêu trên được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích (nếu có) hoặc người của đơn vị để bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu và đảm bảo thời gian trực của cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa UBND thị xã.

### **Điều 15. Giải quyết thủ tục hành chính**

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC:

a) Trường hợp TTHC 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 DVC; trả kết quả giải quyết TTHC.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

- Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống DVC.

- Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống DVC và lưu tại cơ quan giải quyết.

- Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống DVC để theo dõi.

c) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo bổ sung, hoàn chỉnh và trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành hoặc quy trình giải quyết TTHC đã công bố có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

d) Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

- Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống DVC.

- Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống DVC hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho Chủ tịch UBND thị xã về việc chậm trễ để phối hợp xử lý. Trong trường hợp này, Cơ quan chủ trì thực hiện giải quyết TTHC theo hướng “cơ quan được lấy ý kiến đồng ý với ý kiến cơ quan chủ trì”.

đ) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp:

Các TTHC thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp phải được xây dựng quy trình theo quy định tại Khoản 3 Điều 8 Quy chế này.

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy: Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó văn bản chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống DVC.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự trong quy trình đã được xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC cho công chức làm việc tại Bộ phận một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống DVC;

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử: Căn cứ vào quy trình giải quyết đã xây dựng theo Khoản 3 Điều 8 quy định này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo. Cơ quan chủ trì căn cứ vào kết quả của các cơ quan phối hợp để giải quyết và chuyển kết quả giải quyết TTHC cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống DVC.

e) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

Các TTHC thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính thuộc tỉnh phải được xây dựng quy trình theo quy định tại khoản 3 Điều 8 Quy định này. Trường hợp các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ, ngành Trung ương thì thực hiện theo quy định của Bộ, ngành Trung ương.

2. Các hồ sơ quy định tại các Điểm a, b Khoản 1 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân (qua Bộ phận trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa thị xã).

3. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản xin lỗi cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa để thông báo và xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu Xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần, thời gian hẹn lại không quá 1/3 số ngày được quy định của thủ tục đó.

Căn cứ Phiếu Xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị xã gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

#### **Điều 16. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong TTHC.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Hệ thống DVC.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội.

5. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống DVC để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

**Điều 17. 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 trong chậm trả kết quả**

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức cơ quan, đơn vị có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích (nếu có) bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

**Điều 18. Phương thức nộp phí, lệ phí**

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển khoản vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền.

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến.

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các bộ, ngành, địa phương (nếu có).

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết TTHC hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC.

4. Việc thu phí, lệ phí theo TTHC (nếu có) của đơn vị do đơn vị tự bố trí người của đơn vị thực hiện.

### **Chương III**

## **ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ MỘT CỬA**

### **Điều 19. Nguyên tắc đánh giá**

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.
2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.
3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

### **Điều 20. Thẩm quyền và trách nhiệm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại một cửa thị xã tổng hợp tham mưu Văn phòng HĐND và UBND xã thị đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, thời gian giải quyết hồ sơ; tinh thần trách nhiệm; thái độ, tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa.
2. Thực hiện tổng hợp kết quả đánh giá từ phần mềm và lập báo cáo định kỳ theo quy định.
3. Hàng quý tổng hợp, báo cáo kết quả chấm điểm đánh giá đối với từng cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận; tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận; báo cáo kết quả chấm điểm để đánh giá đối với các cán bộ, công chức, viên chức cơ quan, đơn vị, tổ chức trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có)
4. Hàng năm tổng hợp, báo cáo kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại đối với từng cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ giải quyết thuộc thẩm quyền tiếp nhận; tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết.
5. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

### **Điều 21. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá**

Các thông tin phục vụ đánh giá việc giải quyết TTHC được thu nhận thông qua các phương thức:

1. Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ.
2. Chức năng đánh giá trực tuyến, số liệu thống kê tại Hệ thống DVC.

3. Hệ thống camera giám sát.
4. Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử.
5. Điều tra xã hội học độc lập, thường xuyên hay định kỳ.
6. Các hình thức hợp pháp khác.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 22. Chế độ họp, báo cáo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa thị xã.**

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan trình Văn phòng HĐND và UBND thị xã báo cáo UBND thị xã, Chủ tịch UBND thị xã và thông báo cho cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả .

2. Định kỳ hàng tháng họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng cán bộ, công chức, để làm căn cứ đánh giá, nhận xét hàng năm.

#### **Điều 23. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương**

1. Trưởng các ban, ngành, đoàn thể, cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi trực tiếp hoặc bằng văn bản về lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC đã tiếp nhận. Chủ động giải quyết các vấn đề về quy trình thực hiện, thời gian và phương thức vận chuyển hồ sơ, tài liệu trong toàn bộ quá trình xử lý.

2. Chủ động rà soát các TTHC của đơn vị mình, đối với các TTHC cần bổ sung hoặc cắt giảm thủ tục thì kịp thời đề xuất bằng văn bản để trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời TTHC giải quyết theo quy định hiện hành.

3. Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể người dân, doanh nghiệp các cách thức nộp phí, lệ phí theo TTHC (nếu có).

#### **Điều 24. Khen thưởng, kỷ luật, xử lý vi phạm**

1. Khen thưởng: UBND thị xã đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trên cơ sở kết quả thực hiện các nhiệm vụ. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng đối với các đơn vị, cá nhân thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

2. Kỷ luật: Trường hợp phát hiện tổ chức, đơn vị, cá nhân vi phạm quy chế, thực hiện sai quy trình, không đúng Quy chế này (như: Vi phạm Điều 6; từ chối tiếp nhận, giải quyết; hồ sơ quá hạn nhưng không nêu rõ lý do, không xin lỗi khách hàng bằng văn bản; kết thúc quy trình khi chưa giải quyết xong hoặc đính kèm tệp không phải là kết quả cuối cùng...).

Văn phòng HĐND và UBND thị xã, Trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND thị xã có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND thị xã để tổng hợp, báo cáo UBND thị xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**PHỤ LỤC**  
**CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
(Theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là  
biểu mẫu điện tử)

**Mẫu số 01**

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

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

Số:....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ:.....**

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: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: .....ngày

Thời gian nhận hồ sơ: ....giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:... giờ..., phút, ngày ... tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:.....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu  
mẫu điện tử)

**Ghi chú:**

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số [45/2016/QĐ-TTg](#); một liên

chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

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

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

Số:.....

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, 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.....

.....

.....

Lý do: .....

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)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu mẫu điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là  
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

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

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

Số:.....

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Một cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là  
biểu mẫu điện tử)

**Ghi chú:** Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số [45/2016/QĐ-TTg](#) ; một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là  
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/  
-----

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

Số:...../PXL-

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

### PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số: .....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .....giờ..., ngày...tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ.  
Lý do:....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ..... tháng ... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

(*Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử*)

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

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

Số:.....

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Mã số hồ sơ: .....

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
	Người giao	Người nhận		
1. Giao:  Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận: .....				
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
2. Nhận: .....	Người giao	Người nhận		
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận: .....	Người giao	Người nhận		
.....	.....			
.....	.....			
.....	.....			
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		



