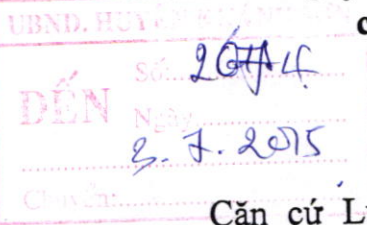


Số: 14 /2015/QĐ-UBND

Nha Trang, ngày 30 tháng 6 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại
cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa**



ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HOÀ

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003;

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

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ 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 tại Tờ trình số 1121/TTr-SNV ngày 24/6/2015,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký. Bãi bỏ Quyết định số 2819/QĐ-UBND ngày 01/11/2010 của UBND tỉnh ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND cấp xã.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (thi hành);
- UBND Quốc hội;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Cục KTVBQPPL – Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy; TT. HĐND tỉnh;
- TT. UBND tỉnh;
- Các ban Đảng, tổ chức CTXH cấp tỉnh;
- Trung tâm công báo tỉnh (02b);
- Đài PTTH, Báo Khánh Hòa;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Công thông tin CCHC tỉnh;
- Lưu: VT, DL.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Nguyễn Chiến Thắng



QUY ĐỊNH

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa**
(Ban hành theo Quyết định số 14 /2015/QĐ-UBND
ngày 30/6 /2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định cụ thể việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa, bao gồm: những quy định chung; tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; trách nhiệm thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; kinh phí thực hiện, khen thưởng, kỷ luật trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Điều 2. Nguyên tắc và yêu cầu

Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc tại Điều 3 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ, đồng thời bảo đảm các yêu cầu sau:

1. Các thủ tục hành chính phải được niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời, dễ hiểu theo Quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh. Việc hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, giải quyết hồ sơ phải tuân thủ nghiêm quy định của pháp luật.

2. Khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, cá nhân, tổ chức chỉ liên hệ với một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính để nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết. Việc liên hệ với các cơ quan, bộ phận có liên quan để hoàn tất các bước công việc và trả kết quả cuối cùng cho tổ chức, cá nhân là trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu.

3. Bảo đảm minh bạch, khách quan và công bằng trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả.

4. Bảo đảm giải quyết công việc đúng hạn, nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần

trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan hành chính.

5. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

6. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

7. Không được yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp tài liệu, giấy tờ, thông tin vốn thuộc trách nhiệm xác minh, thu thập của cơ quan hành chính nhà nước hoặc các văn bản do cơ quan có thẩm quyền của tỉnh ban hành, văn bản quy phạm pháp luật do cơ quan có thẩm quyền cấp trên ban hành.

Điều 3. Đối tượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong tỉnh Khánh Hòa.

2. Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là cấp huyện).

3. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã).

4. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương (sau đây gọi chung là các cơ quan ngành dọc), gồm: Cục thuế tỉnh và các chi cục trực thuộc, Bảo hiểm Xã hội tỉnh và các đơn vị trực thuộc, Công an tỉnh và Công an cấp huyện, Cục Hải quan tỉnh và các chi cục trực thuộc, Kho bạc Nhà nước tỉnh và Kho bạc cấp huyện, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa.

5. Các cơ quan nêu tại khoản 1, 2, 3, 4 Điều này sau đây được gọi chung là cơ quan hành chính.

Điều 4. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Toàn bộ thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã được thực hiện theo cơ chế một cửa hoặc cơ chế một cửa liên thông. Các thủ tục áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan cấp trên và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Các thủ tục hành chính mà toàn bộ các khâu từ tiếp nhận, xem xét, giải quyết đến trả kết quả cuối cùng thuộc phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính được áp dụng cơ chế một cửa.

3. Các thủ tục hành chính liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm tham gia giải quyết của từ hai cơ quan hành chính trở lên hoặc của cơ quan hành chính với các cơ quan, tổ chức có liên quan được áp dụng cơ chế một cửa liên thông.

4. Các cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa liên thông phải áp dụng cơ chế một cửa đối với các khâu công việc thuộc trách nhiệm giải quyết của mình để bảo đảm kiểm soát chặt chẽ, trả kết quả đúng hạn cho cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ.

5. Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Ủy ban nhân dân cấp huyện công bố danh mục thủ tục hành chính áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên được thực hiện thống nhất tại Ủy ban nhân dân cấp xã trực thuộc.

Điều 5. Quy định về mã số Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

1. Mã số trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gồm 10 ký tự, chia thành 03 nhóm, cách nhau bằng dấu chấm (“.”) có cấu trúc SHX.YR.SOTTU, trong đó:

a) SHX là mã của các cơ quan hành chính theo quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 3 Quy định này, được sắp xếp tăng dần theo bảng chữ cái Tiếng Việt. Cụ thể như sau:

- Đối với các sở, Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong: từ 001 đến cơ quan cuối cùng;

- Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện: từ 101 đến cơ quan cuối cùng;

- Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã, ký tự đầu tăng từ 2 đến 9, tương ứng với thứ tự tên đơn vị cấp huyện theo bảng chữ cái Tiếng Việt. Hai ký tự tiếp theo tăng tương ứng với thứ tự tên đơn vị hành chính cấp xã của từng đơn vị cấp huyện theo bảng chữ cái Tiếng Việt, bắt đầu từ 01 cho đến cơ quan cuối cùng.

b) YR là mã năm tiếp nhận hồ sơ, gồm 02 số cuối của năm.

c) SOTTU là mã thứ tự hồ sơ được tiếp nhận trong năm, gồm 05 số, bắt đầu từ 00001.

2. Mã số Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả của các cơ quan hành chính thuộc tỉnh chi tiết tại Phụ lục II kèm theo Quy định này.

Chương II

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 6. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được đặt tại trụ sở của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Điều 3

Quy định này.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí tại nơi dễ nhận biết, trang trọng, thuận lợi nhất cho việc liên hệ, giao dịch của cá nhân, tổ chức; có bảng tên ghi rõ “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”.

Điều 7. Diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Diện tích tối thiểu phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong: 40 m²;

b) UBND cấp huyện: 80m²;

c) UBND cấp xã: 40m²;

d) Cơ quan ngành dọc: theo quy định của ngành.

2. Bố trí khoảng 50% diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm nơi tiếp đón, ngồi chờ và chuẩn bị hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

3. Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, các đơn vị cấp xã chưa bố trí đủ diện tích tối thiểu tại khoản 1 Điều này thì cải tạo, nâng cấp phòng làm việc hiện có để phục vụ tốt nhu cầu giao dịch của cá nhân, tổ chức. Khi xây dựng phòng làm việc mới thì phải bảo đảm diện tích tối thiểu đã được quy định.

Điều 8. Trang thiết bị và bố trí không gian của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh phải bố trí các trang thiết bị tối thiểu gồm: máy vi tính, máy photocopy, máy in 02 mặt lật giấy tự động, máy scan 02 mặt tốc độ cao, điện thoại cố định, bàn làm việc, ghế ngồi làm việc, bàn viết hồ sơ và ghế ngồi chờ dành cho cá nhân, tổ chức, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ, các bảng thông báo, niêm yết.

2. Không gian giao tiếp giữa công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với cá nhân, tổ chức phải được thiết kế để trao đổi, giao tiếp, hướng dẫn hồ sơ thuận lợi, chiều cao mặt bàn làm việc bằng nhau, phù hợp với chiều cao của ghế ngồi làm việc. Không bố trí khung kính ngăn cách giữa công chức với cá nhân, tổ chức.

3. Trang thiết bị và bố trí không gian của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan áp dụng mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại được thực hiện theo Đề án đã được cấp thẩm quyền phê duyệt và phải đảm bảo yêu cầu tối thiểu tại khoản 1, 2 Điều này và điểm b, khoản 2 Điều 9 Quy chế kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

4. Các cơ quan hành chính bố trí chỗ để xe thuận tiện, công trình phụ để phục vụ cá nhân, tổ chức tới giao dịch, giải quyết công việc.

Điều 9. Công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo hướng dẫn tại Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp, gồm các thông tin chủ yếu sau:

a) Danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

b) Nội dung chính của từng thủ tục gồm: tên thủ tục hành chính, cấp thẩm quyền giải quyết, thành phần hồ sơ và số lượng mỗi loại, số bộ hồ sơ phải nộp, thời hạn giải quyết và trả kết quả, mức phí và lệ phí thực hiện thủ tục, các biểu mẫu của thủ tục;

c) Từng thủ tục phải có hướng dẫn cách thức thực hiện và kèm theo một bộ hồ sơ mẫu đã được điền thông tin để cá nhân, tổ chức tham khảo;

d) Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên và quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, nhận kết quả giải quyết.

2. Việc công khai thủ tục hành chính được thực hiện đồng thời dưới 03 hình thức, bao gồm:

a) Niêm yết trên bảng niêm yết thủ tục hành chính (khổ giấy A4, in 01 mặt);

b) In thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ (gồm cả hồ sơ mẫu);

c) Niêm yết trên màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính (nếu đã được trang bị).

3. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị bổ sung thêm các hình thức công khai thủ tục phù hợp.

Điều 10. Công khai thông tin đường dây nóng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bên cạnh niêm yết nội dung hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp, các cơ quan hành chính thực hiện công khai thông tin đường dây nóng về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức, bao gồm:

a) Số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và của người đứng đầu cơ quan hành chính;

b) Số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của Phòng Cải cách hành chính – Sở Nội vụ;

c) Chuyên mục “Tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị về giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” trên Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa.

2. Hình thức công khai bao gồm:

a) Niêm yết trên bảng niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tại bàn viết hồ sơ;

b) In vào mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Điều 11. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bố trí và quản lý công chức 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 và Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng hoặc Trưởng phòng Hành chính – Tổ chức;

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. Đối với các huyện, thị xã, thành phố thực hiện mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại thì việc bố trí công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo Đề án đã được phê duyệt.

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 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. Công chức Văn phòng – Thông kê giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quản lý, điều hành công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

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 quyết định của người đứng đầu cơ quan, Chủ tịch UBND cấp huyện thì định kỳ hàng quý, sáu tháng và hàng 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 chỉnh 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;

đ) Người đứng đầu cơ quan, 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.

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

- a) Có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với yêu cầu công việc;
- b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;
- c) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

3. Trách nhiệm của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

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 hoàn thiện hồ sơ trong một lần;

d) Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;

e) Mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

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

4. Quyền lợi của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức;

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

Chương III **QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,** **CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

Điều 12. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

1. Nộp và tiếp nhận hồ sơ:

a) Cá nhân, tổ chức có thể nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, qua đường bưu chính (ghi rõ nơi nhận là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan) hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet (đối với các thủ tục đã được cơ quan có thẩm quyền công bố thực hiện trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên).

b) Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ thuộc trách nhiệm tiếp nhận và xử lý của cơ quan khác thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức liên hệ đúng nơi có trách nhiệm tiếp nhận. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (theo mẫu số 01 tại Phụ lục I), gửi Phiếu trực tiếp cho cá nhân, tổ chức hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được nộp qua đường bưu chính), gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên);

c) Nếu hồ sơ đã đầy đủ các giấy tờ, tài liệu theo danh mục, đủ số lượng theo quy định, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả (theo mẫu số 02 tại Phụ lục I) hoặc Phần mềm một cửa điện tử.

Công chức giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo mẫu số 03 tại Phụ lục I) có đầy đủ thông tin trực tiếp cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính), gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên);

d) Đối với hồ sơ theo quy định phải giải quyết và trả kết quả ngay, nếu công chức tiếp nhận hồ sơ đồng thời được phân công giải quyết hồ sơ thì không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, công chức tiến hành thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

2. Chuyển hồ sơ để xử lý:

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ và giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập thông tin trên Phần mềm một cửa điện tử hoặc lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ kèm theo (nếu chưa được trang bị Phần mềm), chuyển hồ sơ cho công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn liên quan. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 tại Phụ lục I kèm theo Quy định này.

b) 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 sau khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức;

c) Tùy vào điều kiện cụ thể, các cơ quan quy định việc tạo lập hồ sơ điện tử để lưu chuyển và xử lý, giải quyết trong toàn bộ quy trình nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan mình.

3. Giải quyết hồ sơ:

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm định, 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 định, 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 cùng với hồ sơ lưu tại cơ quan giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm định, 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 định, thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung và thời hạn bổ sung (Mẫu số 05 tại Phụ lục I kèm theo Quy định này). Việc thông báo bổ sung hồ sơ phải thực hiện trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định, thẩm tra không đủ điều kiện giải quyết theo quy định pháp luật, 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 (Mẫu số 06 tại Phụ lục I kèm theo Quy định này). Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ phải tham mưu lãnh đạo cơ quan thông báo xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả xin hẹn lại (mẫu số 07 tại Phụ lục I kèm theo Quy định này), chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để gửi cho cá nhân, tổ chức.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ:

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ – trả kết quả hoặc Phần mềm một cửa điện tử (nếu có) và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, qua dịch vụ bưu chính hoặc trả kết quả trực tuyến qua mạng Internet theo quy định (nếu thủ tục đã áp dụng trực tuyến mức độ 4 trở lên);

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, gửi văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức tiếp nhận hồ sơ).

Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, bộ phận, phòng chuyên môn đã thụ lý trước đó khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo;

c) Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ vì không đủ điều kiện theo quy định pháp luật;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Liên hệ, chuyển văn bản xin lỗi trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả lần sau cho cá nhân, tổ chức trước thời điểm trả kết quả đã ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Thông báo đề cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ chuyển phát nhanh hoặc nhận kết quả trực tuyến qua mạng Internet (dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trở lên) thì việc thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện ngay khi nộp hồ sơ.

Nếu cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bao gồm cả thủ tục đã áp dụng trực tuyến ở mức độ 3) thì việc thu phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện khi nhận kết quả giải quyết. Kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nếu cá nhân, tổ chức chưa đến nhận.

5. Thẩm quyền ký các thông báo, văn bản nêu tại khoản 3, 4 Điều này:

a) Tại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh và các đơn vị trực thuộc, Ủy ban nhân dân cấp xã: lãnh đạo cơ quan ký các thông báo nêu tại khoản 3 Điều này;

b) Tại Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố: Trưởng hoặc phó cơ quan chuyên môn cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện giải quyết hoặc tham mưu, phối hợp giải quyết hồ sơ ký các thông báo nêu tại khoản 3 Điều này;

Chánh Văn phòng hoặc Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện ký thông báo xin lỗi và đề nghị bổ sung hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nếu hồ sơ đề nghị bổ sung do lỗi của công chức tiếp nhận hồ sơ.

Điều 13. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông

1. Việc nộp, tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ để xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ, thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ, thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả được thực hiện như tại các khoản 1, 2, 4, 5 Điều 12 Quy định này.

2. Việc phối hợp giải quyết hồ sơ giữa cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của

cá nhân, tổ chức (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) với các cơ quan có liên quan thực hiện như sau:

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn tham mưu lãnh đạo cơ quan chủ trì xử lý như sau:

Nếu kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là ý kiến, thông tin phục vụ việc thẩm định, quyết định của cơ quan chủ trì thì gửi văn bản để lấy ý kiến;

Nếu kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan chủ trì gửi văn bản đề nghị kèm theo hồ sơ, thông tin, dữ liệu cho cơ quan phối hợp để xem xét, giải quyết theo quy định;

b) Đối với trường hợp tham gia ý kiến để phục vụ thẩm định của cơ quan chủ trì, nếu cơ quan phối hợp không trả lời đúng thời hạn, cơ quan chủ trì được quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định. Cơ quan phối hợp phải chịu trách nhiệm về nội dung thuộc trách nhiệm của mình;

c) Nếu kết quả phối hợp là kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan phối hợp có trách nhiệm xem xét, giải quyết, gửi kết quả cho cơ quan chủ trì trong thời hạn quy định;

d) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp 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 phối hợp đã giải quyết lần đầu được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ quy định cho cơ quan mình. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì 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 tiếp nhận hồ sơ) và đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan phối hợp;

Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, bộ phận, phòng chuyên môn chủ trì thẩm định khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo;

đ) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ, gửi cơ quan chủ trì để thông báo và trả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Thời hạn cơ quan phối hợp gửi thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định;

e) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan phối hợp phải có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau, gửi cơ quan chủ trì trước thời hạn trả kết quả ít nhất 01 ngày. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để gửi Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

g) Sau khi nhận được văn bản trả lời, kết quả giải quyết từ cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định, quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định, chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức.

h) Công chức, bộ phận, phòng chuyên môn tham mưu thẩm định hồ sơ của cơ quan chủ trì có trách nhiệm thực hiện, theo dõi, kiểm soát các bước công việc a, b, c, d, đ, e, g khoản này và phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để bảo đảm thời hạn trả kết quả.

Điều 14. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng tin học

1. Các thủ tục hành chính tại Điều 13 được tin học hóa quy trình giải quyết trên Phần mềm một cửa điện tử để thực hiện cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng tin học từ năm 2015 trở đi (sau đây gọi tắt là quy trình một cửa liên thông trực tuyến).

2. Hồ sơ thủ tục hành chính được lưu chuyên, xử lý qua các khâu trong quy trình một cửa liên thông trực tuyến gồm hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử, tiến tới giảm hồ sơ giấy, rút ngắn tối thiểu 1/3 thời gian giải quyết trên mỗi khâu công việc trong quy trình.

3. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo triển khai cụ thể nội dung này.

Chương IV

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

Điều 15. Trách nhiệm chung của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban quản lý khu kinh tế Vân Phong, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan ngành dọc tại tỉnh

1. 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.

2. Căn cứ Quy định này và tình hình cụ thể tại cơ quan, ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý.

3. 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.

4. Tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc đối với đội ngũ công chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

5. Thông tin, tuyên truyền đề cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan; việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên.

6. Bố trí kinh phí ngân sách theo phân cấp và kinh phí từ các nguồn hợp pháp khác để tăng cường trang thiết bị hiện đại cho cán bộ, công chức, nâng cấp cơ sở vật chất, phòng làm việc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin.

7. Định kỳ hàng tháng kiểm tra, chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, thực hiện khen thưởng và kỷ luật đúng quy định.

Chỉ đạo cán bộ, công chức chuyên môn tuyệt đối không tự ý tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ của cá nhân, tổ chức nếu hồ sơ chưa được nộp cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

8. Định kỳ khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức để cải tiến, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

9. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo chế độ báo cáo định kỳ về cải cách hành chính, báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 16. Trách nhiệm cụ thể của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố cập nhật thủ tục hành chính thuộc chức năng tham mưu quản lý nhà nước (xuyên suốt cả ba cấp tỉnh, huyện, xã) theo đúng quy định pháp luật.

Giao Sở Tư pháp chủ trì theo dõi, đôn đốc việc thực hiện và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan thực hiện chậm trễ, không đầy đủ.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan quy định cụ thể quy trình giải quyết các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tham mưu quản lý nhà nước được áp dụng cơ chế một cửa tại cơ quan mình, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông do cơ quan mình chủ trì tiếp nhận hồ sơ. Thời hạn hoàn thành: ngày 15/8/2015.

Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các Sở: Thông tin và Truyền thông, Khoa học và Công nghệ, Tư pháp và các cơ quan, tổ chức liên quan thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

4. Chủ trì hoặc phối hợp tổ chức tập huấn nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính cho cán bộ, công chức chuyên môn và công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

5. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các Sở: Nội vụ, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, các cơ quan, đơn vị có liên quan tổng hợp, hiệu chỉnh và hoàn thiện Phần mềm một cửa điện tử, Phần mềm kiểm soát thủ tục hành chính để đáp ứng nhu cầu thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan thuộc tỉnh, quản lý quá trình và kết quả giải quyết hồ sơ trên toàn tỉnh.

Chịu trách nhiệm nâng cấp, hoàn thiện về hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin để hệ thống phần mềm một cửa điện tử vận hành thông suốt, nhanh chóng trên toàn tỉnh.

6. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn cụ thể việc tuyên truyền, tạo các ứng dụng hỗ trợ thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên website các sở, ngành, địa phương, đẩy mạnh tuyên truyền trên mạng Internet.

Chương V

KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 17. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước.

2. Các cơ quan 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 18. Khen thưởng, kỷ luật

Thực hiện theo Điều 15 Quy chế kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Sở Nội vụ tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; định kỳ báo cáo tình hình, kết quả thực hiện, đề xuất giải quyết các vướng mắc; tham mưu Ủy ban nhân dân báo cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Ủy ban nhân dân huyện Trường Sa và các đơn vị cấp xã trực thuộc tạm

thời chưa thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông cho đến khi có quy định mới của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Ban Dân tộc nghiên cứu, trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định mô hình tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan mình cho phù hợp với tình hình thực tế.

3. Các đơn vị sự nghiệp công lập, các doanh nghiệp nhà nước cung cấp dịch vụ công ích trên địa bàn tỉnh thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quy định này và chỉ đạo, hướng dẫn cụ thể của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 20. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh các vướng mắc thì cơ quan, cá nhân, tổ chức báo cáo, phản ánh, kiến nghị về Sở Nội vụ để Sở hướng dẫn hoặc tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Nguyễn Chiến Thắng

Phụ lục I

CÁC BIỂU MẪU

(Kèm theo Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa)

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ – trả kết quả
Mẫu số 03	Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 05	Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ
Mẫu số 06	Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ
Mẫu số 07	Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /HDHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại..... Email:.....

Qua kiểm tra, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đề nghị ông/bà bổ sung các nội dung, tài liệu sau đây để hoàn thiện hồ sơ:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

.....

Nếu gặp vướng mắc trong việc thực hiện, ông/bà liên hệ với (tên công chức tiếp nhận và trả kết quả), số điện thoại..... để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

SỔ THEO DÕI TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số TT	Mã số tiếp nhận HS	Tên tổ chức, cá nhân	Nội dung yêu cầu	Ngày nhận HS	Ngày hẹn trả HS	Người nhận	Ngày chuyên	Bộ phận chuyên môn xử lý	Ngày nhận lại HS (1)	Ngày trả HS hoặc TBKQ	Kết quả giải quyết (2)	Khách hàng ký nhận	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Ghi chú:

(1) Ghi cụ thể các trường hợp đề nghị bổ sung hồ sơ để tính nội thời gian giải quyết.

(2) Ghi rõ sớm hạn, đúng hạn hoặc trễ hạn bao nhiêu ngày.

Lưu ý tổng hợp kết quả định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng và hàng năm. Sổ theo dõi có thể lập chung cho tất cả các lĩnh vực hoặc lập riêng cho từng lĩnh vực tùy thuộc khối lượng hồ sơ tiếp nhận thực tế.

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Mã số: SHX.YR.SOTTU

....., ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ của:

.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ, yêu cầu và số lượng mỗi loại giấy tờ gồm:

STT	Tên giấy tờ, tài liệu	Bản chính (1)	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
3				

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại (2):.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền 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)

Ghi chú:

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyên kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ. Nếu chưa được trang bị phần mềm một cửa điện tử (chưa có mã vạch) thì đóng dấu treo của Văn phòng ở góc trái bên trên.

- (1) Ghi rõ số lượng mỗi loại;
- (2) Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại địa chỉ yêu cầu qua dịch vụ chuyên phát nhanh.

THÔNG TIN ĐƯỜNG DÂY NÓNG (*)

Nếu gặp vướng mắc, khó khăn, đề nghị cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị theo đường dây nóng như sau:

1. Số điện thoại:

-[của cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị]

-[của người đứng đầu cơ quan hành chính]

- 0583.810.440 – Phòng Cải cách hành chính Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa

2. Địa chỉ thư điện tử:

-[của cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị]

-[của người đứng đầu cơ quan hành chính]

- cchc.snv@khanhhoa.gov.vn hoặc caicachhanhchinhkh@gmail.com

3. Gửi nội dung phản ánh, kiến nghị qua chuyên mục “**Tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị về giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**” trên Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa, địa chỉ truy cập: <http://cchc.khanhhoa.gov.vn>.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của quý ông/bà.

(*) Ghi chú: In mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

UBND HUYỆN.....
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
 TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../KSHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kèm theo hồ sơ của:; Mã số:.....

Ngày nhận:.....

Ngày, giờ hẹn trả kết quả:giờ....., ngày.....tháng.....năm.....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ XỬ LÝ	GHI CHÚ
			(Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
Bộ phận TN&TKQ	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận:.....				
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
.....			
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
Bộ phận TN&TKQ				

Ghi chú: Phiếu này áp dụng cho cả việc giao nhận hồ sơ giữa các cơ quan tham gia quy trình một cửa liên thông. Sau khi bên nhận ký nhận, cơ quan chủ trì giữ phiếu để theo dõi, đôn đốc và ký giao, ký nhận khi nhận lại kết quả phối hợp. Đóng dấu treo của Văn phòng ở góc trái, bên trên Phiếu.

UBND HUYỆN.....
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số: /TB-

....., ngày.....tháng.....năm.....

THÔNG BÁO ĐỀ NGHỊ BỔ SUNG HỒ SƠ

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng.....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của (*tên cơ quan*) tiếp nhận của quý ông, bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (*tên thủ tục hành chính*).

Do sơ suất trong khâu tiếp nhận nên hồ sơ trên vẫn chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định. (*Cơ quan*) chân thành xin lỗi quý ông, bà (tổ chức).

Để hoàn chỉnh hồ sơ, tạo điều kiện cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định và đảm bảo thời hạn, đề nghị quý ông, bà (tổ chức) vui lòng bổ sung các giấy tờ (hoặc điều chỉnh một số nội dung) trong hồ sơ như sau:

1.....

2.....

Căn cứ đề nghị bổ sung:.....(ghi rõ các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung, tài liệu đề nghị bổ sung).

Rất mong ông, bà (hoặc tổ chức) quan tâm phối hợp, hoàn thành việc bổ sung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trước ngày

Trân trọng./.

THỦ TRƯỞNG

(ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- Mẫu thông báo này áp dụng cho trường hợp đề nghị bổ sung hồ sơ do sai sót của công chức tiếp nhận hồ sơ. Lãnh đạo Văn phòng ký thông báo.

- Trường hợp bổ sung do nội dung của các tài liệu, giấy tờ, biểu mẫu chưa chính xác, chưa đúng yêu cầu thì trong Thông báo không thể hiện nội dung xin lỗi. Lãnh đạo cơ quan (đối với sở, ngành, cơ quan ngành dọc, UBND cấp xã) hoặc lãnh đạo phòng chuyên môn (đối với cấp huyện) ký thông báo (điều chỉnh các thành phần thể thức văn bản do phù hợp).

UBND TỈNH KHÁNH HÒA CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ..... Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /TB-

....., ngày.....tháng.....năm.....

THÔNG BÁO TỪ CHỐI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng.....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của (tên cơ quan) tiếp nhận của quý ông, bà (tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (tên thủ tục hành chính); mã số:.....

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

Sau khi thẩm định/thẩm tra/xác minh và đối chiếu với các quy định (nêu rõ các điều, khoản quy định của các văn bản pháp lý được viện dẫn), (cơ quan) không giải quyết hồ sơ của ông/bà vì không đủ điều kiện/không đúng theo quy định hiện hành (*).

Cơ quan trả lại toàn bộ hồ sơ mà ông/bà đã nộp, kèm theo Thông báo này.

Trân trọng./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (*) Nêu cụ thể, đầy đủ các căn cứ pháp lý của việc không giải quyết hồ sơ.
- Lãnh đạo cơ quan (đối với sở, ngành, cơ quan ngành dọc, UBND cấp xã) hoặc lãnh đạo phòng chuyên môn (đối với cấp huyện) ký thông báo.

UBND TỈNH KHÁNH HÒA CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ..... Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /TB-

....., ngày.....tháng.....năm.....

THÔNG BÁO HẸN LẠI THỜI GIAN TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng.....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của (tên cơ quan) tiếp nhận của quý ông, bà (tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (tên thủ tục hành chính); mã số:.....

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

Tuy nhiên, do(trình bày rõ lý do khách quan, chủ quan), cơ quan chưa thể giải quyết hồ sơ đúng thời hạn đã cam kết.

(Cơ quan) chân thành xin lỗi vì sự chậm trễ nói trên.

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

Trân trọng./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (*) Khoảng thời gian hẹn lại kéo dài thêm không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục theo quy định.
- Lãnh đạo cơ quan (đối với sở, ngành, cơ quan ngành dọc, UBND cấp xã) hoặc lãnh đạo phòng chuyên môn (đối với cấp huyện) ký thông báo.
- Các cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ áp dụng mẫu này và có điều chỉnh một số thông tin cho phù hợp với thực tế.

Phụ lục II

DANH MỤC MÃ SỐ GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ CÁC CƠ QUAN

(Kèm theo Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa)

STT	TÊN CƠ QUAN	MÃ SỐ
I	CÁC CƠ QUAN CẤP TỈNH	
1	Ban Dân tộc	001.YR.SOTTU
2	Ban Quản lý khu Kinh tế Vân Phong	002.YR.SOTTU
3	Sở Công thương	003.YR.SOTTU
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	004.YR.SOTTU
5	Sở Giao thông Vận tải	005.YR.SOTTU
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	006.YR.SOTTU
7	Sở Khoa học và Công nghệ	007.YR.SOTTU
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	008.YR.SOTTU
9	Sở Ngoại vụ	009.YR.SOTTU
10	Sở Nội vụ	010.YR.SOTTU
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển NT	011.YR.SOTTU
12	Sở Tài chính	012.YR.SOTTU
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	013.YR.SOTTU
14	Sở Thông tin và Truyền thông	014.YR.SOTTU
15	Sở Tư pháp	015.YR.SOTTU
16	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	016.YR.SOTTU
17	Sở Xây dựng	017.YR.SOTTU
18	Sở Y tế	018.YR.SOTTU
19	Thanh tra tỉnh	019.YR.SOTTU
20	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	020.YR.SOTTU
II	CÁC CƠ QUAN CẤP HUYỆN	
21	UBND huyện Cam Lâm	101.YR.SOTTU
22	UBND thành phố Cam Ranh	102.YR.SOTTU
23	UBND huyện Diên Khánh	103.YR.SOTTU
24	UBND huyện Khánh Sơn	104.YR.SOTTU
25	UBND huyện Khánh Vĩnh	105.YR.SOTTU
26	UBND thị xã Ninh Hòa	106.YR.SOTTU
27	UBND thành phố Nha Trang	107.YR.SOTTU
28	UBND huyện Vạn Ninh	108.YR.SOTTU
III	CÁC CƠ QUAN CẤP XÃ THUỘC CAM LÂM	
29	UBND xã Cam An Bắc	201.YR.SOTTU
30	UBND xã Cam An Nam	202.YR.SOTTU
31	UBND thị trấn Cam Đức	203.YR.SOTTU
32	UBND xã Cam Hải Đông	204.YR.SOTTU
33	UBND xã Cam Hải Tây	205.YR.SOTTU

34	UBND xã Cam Hiệp Bắc	206.YR.SOTTU
35	UBND xã Cam Hòa	207.YR.SOTTU
36	UBND xã Cam Phước Tây	208.YR.SOTTU
37	UBND xã Cam Tân	209.YR.SOTTU
38	UBND xã Cam Thành Bắc	210.YR.SOTTU
39	UBND xã Sơn Tân	211.YR.SOTTU
40	UBND xã Suối Cát	212.YR.SOTTU
41	UBND xã Suối Tân	213.YR.SOTTU
IV	CÁC CƠ QUAN CẤP XÃ THUỘC CAM RANH	
42	UBND phường Ba Ngòi	301.YR.SOTTU
43	UBND xã Cam Bình	302.YR.SOTTU
44	UBND xã Cam Lập	303.YR.SOTTU
45	UBND phường Cam Linh	304.YR.SOTTU
46	UBND phường Cam Lộ	305.YR.SOTTU
47	UBND phường Cam Lợi	306.YR.SOTTU
48	UBND phường Cam Nghĩa	307.YR.SOTTU
49	UBND phường Cam Phú	308.YR.SOTTU
50	UBND phường Cam Phúc Bắc	309.YR.SOTTU
51	UBND phường Cam Phúc Nam	310.YR.SOTTU
52	UBND xã Cam Phước Đông	311.YR.SOTTU
53	UBND xã Cam Thành Nam	312.YR.SOTTU
54	UBND xã Cam Thịnh Đông	313.YR.SOTTU
55	UBND xã Cam Thịnh Tây	314.YR.SOTTU
56	UBND phường Cam Thuận	315.YR.SOTTU
V	CÁC CƠ QUAN CẤP XÃ THUỘC DIÊN KHÁNH	
57	UBND xã Diên An	401.YR.SOTTU
58	UBND xã Diên Bình	402.YR.SOTTU
59	UBND xã Diên Điền	403.YR.SOTTU
60	UBND xã Diên Đông	404.YR.SOTTU
61	UBND xã Diên Hòa	405.YR.SOTTU
62	UBND thị trấn Diên Khánh	406.YR.SOTTU
63	UBND xã Diên Lạc	407.YR.SOTTU
64	UBND xã Diên Lâm	408.YR.SOTTU
65	UBND xã Diên Lộ	409.YR.SOTTU
66	UBND xã Diên Phú	410.YR.SOTTU
67	UBND xã Diên Phước	411.YR.SOTTU
68	UBND xã Diên Sơn	412.YR.SOTTU
69	UBND xã Diên Tân	413.YR.SOTTU
70	UBND xã Diên Toàn	414.YR.SOTTU
71	UBND xã Diên Thạnh	415.YR.SOTTU
72	UBND xã Diên Thọ	416.YR.SOTTU
73	UBND xã Diên Xuân	417.YR.SOTTU
74	UBND xã Suối Hiệp	418.YR.SOTTU

156	UBND xã Vạn Khánh	905.YR.SOTTU
157	UBND xã Vạn Long	906.YR.SOTTU
158	UBND xã Vạn Lương	907.YR.SOTTU
159	UBND xã Vạn Phú	908.YR.SOTTU
160	UBND xã Vạn Phước	909.YR.SOTTU
161	UBND xã Vạn Thạnh	910.YR.SOTTU
162	UBND xã Vạn Thắng	911.YR.SOTTU
163	UBND xã Vạn Thọ	912.YR.SOTTU
164	UBND xã Xuân Sơn	913.YR.SOTTU

ml



