Trung tâm Công báo và Tin học
Văn phòng Ủy ban Nhân dân, Tỉnh Quảng Ngãi
24.11.2022 16:25:00 +07:00

Ký bởi: Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi
Cơ quan: Tỉnh Quảng Ngãi
Thời gian ký: 24/11/2022 15:50:04

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 44 /2022/QĐ-UBND	*Quảng Ngãi, ngày 24 tháng 11 năm 2022*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 tháng 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về 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 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 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 UBND tỉnh tại Tờ trình số 1495/TTr-VP ngày 31 tháng 8 năm 2022 và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 152/BC-STP ngày 23 tháng 8 năm 2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 05 tháng 12 năm 2022 và thay thế Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18 tháng 10 năm 2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

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

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ, Bộ Tư pháp;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục Kiểm tra VBQPPL, Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Các Hội, đoàn thể tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- Văn phòng: Tỉnh ủy, Đoàn ĐBQH & HĐND tỉnh;
- Báo Quảng Ngãi, Đài PTTH Quảng Ngãi;
- Bưu điện tỉnh, VNPT Quảng Ngãi;
- VPUB: PCVP, các phòng, ban, đơn vị, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI

Đặng Văn Minh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

(Kèm theo Quyết định số 44 /2022/QĐ-UBND ngày 24 tháng 11 năm 2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

2. Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi, UBND các huyện, thị xã, thành phố; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi tại Quy chế này được gọi là Bộ phận Một cửa.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính:

a) Các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc UBND tỉnh.

b) UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là UBND cấp huyện).

c) UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là UBND cấp xã).

d) Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

2. Các doanh nghiệp cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân được giao, thuê hoặc ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, sỹ quan quân đội, sỹ quan công an, người làm việc và nhân viên của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này (sau đây gọi là cán bộ, công chức, viên chức).

4. Cá nhân, tổ chức có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (gọi là cá nhân, tổ chức).

5. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước tỉnh và các cơ quan, tổ chức khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy chế này trong hoạt động giải quyết thủ tục cho cá nhân, tổ chức.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lấy sự phục vụ và sự hài lòng của cá nhân, tổ chức để làm tiêu chuẩn đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa.

2. Quản lý tập trung, thống nhất về quy trình, phương thức tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục được đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch, thuận tiện.

4. Phối hợp kịp thời trong việc luân chuyển, giải quyết hồ sơ liên thông, có ý kiến trao đổi khi nhận được yêu cầu phối hợp giải quyết thủ tục hành chính.

5. Cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện trách nhiệm giải trình về hoạt động, việc thực thi công vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính; chịu sự kiểm soát trực tiếp về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Văn phòng UBND tỉnh và giám sát, kiểm tra, thanh tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

6. Đảm bảo đồng bộ giữa hồ sơ giấy với dữ liệu hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Các hành vi không được làm quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (*sau đây gọi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP*), khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (*sau đây gọi tắt là Nghị định số 107/2021/NĐ-CP*), khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (*sau đây gọi tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP*) và quy định pháp luật liên quan.

b) Cố tình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định pháp luật.

c) Trả hồ sơ, dừng giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện hoặc trả kết quả giải quyết nhưng không thực hiện thông qua Bộ phận Một cửa đối với thủ tục hành chính đã được phê duyệt đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

d) Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện chuyển hồ sơ, mang hồ sơ đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền liên quan để giải quyết hoặc thực hiện việc xác minh, lấy ý kiến thay cho cơ quan nhà nước mà theo quy định trách nhiệm thực hiện thuộc về cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

đ) Ép buộc, gây tác động đến cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính từ bỏ quyền thực hiện thủ tục hành chính.

2. Cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Các hành vi không được làm tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, khoản 3 Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

b) Cố tình kê khai, cung cấp thông tin hồ sơ không trung thực, sử dụng giấy tờ giả mạo để lừa dối cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

c) Thực hiện trái pháp luật trong việc nhận ủy quyền, đại diện làm thay hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận kết quả cho cá nhân, tổ chức khác tại Bộ phận Một cửa.

d) Không tuân thủ theo sự hướng dẫn, điều hành trong việc thực hiện thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa.

3. Các doanh nghiệp cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân được giao, thuê hoặc ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật không được thực hiện các hành vi theo quy định tại điểm a, b, c khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 5. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa

1. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa gồm:

a) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, của các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc UBND tỉnh.

b) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp huyện, của các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc UBND cấp huyện.

c) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, Chủ tịch UBND cấp xã.

d) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

đ) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ban ngành được giao tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp.

2. Chủ tịch UBND tỉnh quyết định:

a) Công bố danh mục thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp; quyết định cho phép việc thực hiện lồng ghép một số dịch vụ công khác để phục vụ cá nhân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa.

b) Giao Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh thay mặt một số cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh có số lượng hồ sơ giao dịch ít thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả.

Điều 6. Tổ chức Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được thành lập, tổ chức hoạt động đầy đủ tại các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh:

a) Bộ phận Một cửa cấp tỉnh là Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, do UBND tỉnh thành lập, là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh.

b) Bộ phận Một cửa của Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi, do Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi quyết định thành lập theo quy định.

c) Bộ phận Một cửa cấp huyện là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện/Văn phòng cấp huyện, do UBND cấp huyện quyết định thành lập.

d) Bộ phận Một cửa cấp xã là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã, do UBND cấp xã quyết định thành lập.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của người đứng đầu, người làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cử cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc đến làm việc tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định như sau:

a) Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 4 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

b) Trách nhiệm của người đứng đầu tại Bộ phận Một cửa:

- Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và theo quy định cụ thể của cơ quan, người có thẩm quyền quyết định thành lập Bộ phận Một cửa.

- Người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm ban hành nội quy làm việc, bố trí thời gian đón tiếp, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết đúng quy định, hợp lý, đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức và thực hiện công khai, niêm yết tại Bộ phận Một cửa để cá nhân, tổ chức biết.

- Trường hợp người làm việc tại Bộ phận Một cửa có thái độ, tác phong, cư xử không đúng văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp, dẫn đến gây phiền hà, bức xúc cho cá nhân, tổ chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thì người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xin lỗi cá nhân, tổ chức và nêu rõ lý do, cách thức khắc phục.

c) Người làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi và thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cử cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc đến làm việc tại Bộ phận Một cửa như sau:

- Người làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cử cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc đến làm việc tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại Điều 10 và khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 11, Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 5, khoản 6 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, quy định cụ thể của cơ quan, người có thẩm quyền đối với người làm việc tại Bộ phận Một cửa và quy định pháp luật có liên quan.

- Thời hạn làm việc: Cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm a, b, c khoản 1 Điều này tối thiểu từ 06 tháng trở lên và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan về quản lý, sử dụng cán bộ, công chức, viên chức và lao động (*không áp dụng đối với người của các doanh nghiệp được cử đến cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính*).

d) Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã phê duyệt nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và quy định pháp luật có liên quan.

3. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 7 Điều 1 Nghị định số

107/2021/NĐ-CP đảm bảo đáp ứng tốt năng lực giải quyết số lượng hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh hằng ngày và phù hợp với điều kiện thực tế, khả năng ngân sách của cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 7. Thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Thời gian làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần. Căn cứ nhu cầu của cá nhân, tổ chức và điều kiện thực tế, Bộ phận Một cửa tham mưu cơ quan, người có thẩm quyền quyết định lựa chọn các thủ tục hành chính, tổ chức làm việc 1/2 ngày hoặc cả ngày thứ Bảy hàng tuần (*trừ ngày lễ, ngày tết và ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật*) để tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và phải thông báo công khai rộng rãi, niêm yết tại Bộ phận Một cửa.

2. Thời gian làm việc buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ. Trong đó, thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức:

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút.

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Ngoài thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nêu tại khoản 2 này, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc; rà soát cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

c) Căn cứ vào điều kiện đặc thù về điều kiện tự nhiên và thực tiễn, Bộ phận Một cửa các cấp được phép điều chỉnh thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả nêu tại điểm a, điểm b khoản 2 Điều này nhưng đảm bảo không được ít hơn hoặc vượt quá thời gian quy định của pháp luật. Việc điều chỉnh thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả khác với Quy chế này phải thực hiện bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan và phải thông báo cho Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đồng thời thực hiện công khai rộng rãi, niêm yết tại Bộ phận Một cửa.

3. Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc và công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện đúng thời gian làm việc tại khoản 1, khoản 2 Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hàng năm và thông báo cụ thể cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cử người biết.

Chương II
TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 8. Phạm vi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh tiếp nhận:

a) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc UBND tỉnh.

b) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các bộ, ban ngành, của UBND cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Tại Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi, Bộ phận Một cửa của Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi thực hiện tiếp nhận:

a) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi.

b) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, của UBND cấp huyện được giao tiếp nhận tại Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi theo chỉ đạo cơ quan, người có thẩm quyền.

3. Tại cấp huyện, Bộ phận Một cửa cấp huyện thực hiện tiếp nhận:

a) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp huyện, phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.

b) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ban ngành, của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, cơ quan chuyên môn và cơ quan thuộc UBND tỉnh, UBND cấp xã được giao tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp huyện theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

4. Tại cấp xã, Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận:

a) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, Chủ tịch UBND cấp xã.

b) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp huyện được giao tiếp nhận tại cấp xã theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của một số cơ quan khác theo quy định của pháp luật.

5. Căn cứ vào thực tiễn và yêu cầu quản lý từng lĩnh vực, Chủ tịch UBND tỉnh quyết định các thủ tục hành chính không đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa quy định tại các khoản 1, 2, 3 và 4 Điều này nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết được quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Quy chế này.

6. Căn cứ việc triển khai số hóa, kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ban ngành, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quyết định mở rộng phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp.

Điều 9. Công khai, hướng dẫn thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa các cấp phải công khai đầy đủ, kịp thời toàn bộ thông tin về thực hiện thủ tục hành chính bằng màn hình điện tử để phục vụ tra cứu, tìm hiểu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; kết hợp với việc công khai bằng các hình thức phù hợp khác để hướng dẫn cá nhân, tổ chức tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính.

2. Trách nhiệm hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa:

a) Hướng dẫn cách tra cứu, tìm hiểu các thông tin về thực hiện thủ tục hành chính trên màn hình điện tử hoặc các hình thức khác tại Bộ phận Một cửa.

b) Cung cấp thông tin, tư vấn chính xác, đầy đủ, cụ thể về nội dung thực hiện theo đúng quy định pháp luật về thủ tục hành chính, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền và nội dung được công khai tại Bộ phận Một cửa.

c) Hướng dẫn việc chuẩn bị hồ sơ, giấy tờ, việc điền mẫu đơn, mẫu tờ khai; cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính và thanh toán trực tuyến.

3. Việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc bằng văn bản.

b) Tư vấn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố, công khai.

c) Trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của bộ, ban ngành và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

d) Bằng các bộ hồ sơ mẫu đặt tại Bộ phận Một cửa, bằng video mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức phù hợp khác.

4. Việc hướng dẫn bằng văn bản phải được lưu tại Bộ phận Một cửa. Người hướng dẫn phải chịu trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ, chính xác và thống nhất một lần để cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định; trừ trường hợp cá nhân, tổ chức không thực hiện đúng theo nội dung đã hướng dẫn.

Điều 10. Cách thức cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính có quyền lựa chọn nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau đây:

a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

b) Thông qua dịch vụ bưu chính đối với những thủ tục hành chính áp dụng cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính, thông qua người đại diện, ủy quyền theo quy định pháp luật.

c) Trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của bộ, ban ngành và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến.

d) Qua hệ thống tổng đài điện thoại, số điện thoại chuyên dùng, cách thức khác khi được cơ quan, người có thẩm quyền cho phép theo quy định pháp luật chuyên ngành (nếu có).

2. Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm tuyên truyền, hỗ trợ, khuyến khích việc nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến để tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức và thực hiện mục tiêu chuyển đổi số quốc gia.

Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, người được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ theo đúng quy định:

a) Trường hợp hồ sơ đã thực hiện đúng với quy định thì phải tiếp nhận, nhập thông tin hồ sơ vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc Hệ thống thông tin một cửa điện tử của bộ, ban ngành hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia (gọi tắt là Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính) và lập, gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử (trừ trường hợp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến) để cập nhật vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với một số hồ sơ thủ tục hành chính, giấy tờ chuyên ngành theo quy định có tính chất đặc thù và khối lượng lớn không đảm bảo thực hiện quét (scan) hồ sơ giấy thành hồ sơ điện tử hoặc hồ sơ thủ tục hành chính đặc thù có số lượng phát sinh nhiều thì tiến hành nhập thông tin cần thiết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật.

b) Trường hợp hồ sơ còn thiếu, chưa đúng với quy định thì phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần cho cá nhân, tổ chức thực hiện bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, phải nêu rõ lý do bằng văn bản theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.

d) Trường hợp tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại điểm a, b, c khoản 1 Điều này và quy định pháp luật có liên quan; việc gửi các thông tin hoặc Giấy, phiếu về tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ thực hiện khi cá nhân, tổ chức có yêu cầu thông qua dịch vụ bưu chính, tổng đài tin nhắn (SMS), thư điện tử (nếu có), qua mạng xã hội (nếu có) theo quy định pháp luật.

đ) Trường hợp vì lý do khách quan dẫn đến số lượng hồ sơ nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa tăng cao, vượt quá khả năng phục vụ, tiếp nhận trong buổi, trong ngày làm việc thì người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện các biện pháp phù hợp để đảm bảo sự công bằng trong phục vụ, tiếp nhận hồ sơ và xử lý việc giải quyết thủ tục hành chính cho mọi cá nhân, tổ chức.

2. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính được nộp trực tuyến trên môi trường điện tử, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện kiểm tra, hướng dẫn và thông báo tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho cá nhân, tổ chức không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định có liên quan.

3. Trường hợp tiếp nhận theo cách thức được quy định tại điểm d khoản 1 Điều này thì thực hiện kiểm tra, tiếp nhận theo quy định pháp luật liên quan và yêu cầu, hướng dẫn của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định.

4. Trường hợp thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì người có trách nhiệm thực hiện thêm một số nhiệm vụ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, cụ thể như sau:

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (*hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế*) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa có tài khoản số, người tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của cá nhân, tổ chức ủy quyền.

b) Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của cá nhân, tổ chức đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thì cá nhân, tổ chức không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; người làm việc tại Bộ phận

Một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho cá nhân, tổ chức. Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

c) Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, người làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Đối với các thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử còn lại thì triển khai thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính theo quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh, hướng dẫn của bộ, ban ngành liên quan và quy định pháp luật có liên quan.

5. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ theo quy định và ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để phục vụ cho cá nhân, tổ chức sử dụng mã số hồ sơ tra cứu tiến độ giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, qua tổng đài tin nhắn, qua mạng xã hội được cho phép.

6. Trường hợp thủ tục hành chính quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi nộp hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trừ trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu nhưng phải thực hiện cập nhật hồ sơ, tình hình, kết quả giải quyết vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

7. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết, trả kết quả ngay tại chỗ (thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả) cho cá nhân, tổ chức thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết (xử lý thẩm định, thẩm tra, xác minh hồ sơ và phê duyệt kết quả giải quyết), trả kết quả ngay tại chỗ theo quy định tại Quy chế này và cập nhật hồ sơ, tình hình, kết quả giải quyết vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 12. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

1. Ngay sau khi hoàn thành việc nhận hồ sơ, người tiếp nhận có trách nhiệm chuyển dữ liệu hồ sơ (*dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa*) đến cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển hồ sơ giấy ngay trong ngày làm việc theo đúng thời gian đã được phê duyệt trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính hoặc đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

2. Hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải đính kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (liên thứ hai), Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, trừ trường hợp hồ sơ được giải quyết trả kết quả ngay tại chỗ và hồ sơ trực tuyến toàn trình. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải ghi đầy đủ thông tin ngày, giờ giao, nhận hồ sơ trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, sau đó luân chuyển hồ sơ trả lại cho Bộ phận Một cửa cùng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thuộc cấp có thẩm quyền khác, người tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan cấp có thẩm quyền đó trong ngày làm việc theo đúng thời gian đã được phê duyệt trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

4. Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết quy định tại Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính hoặc bằng cách thức phù hợp bảo đảm nhanh chóng, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 13. Trách nhiệm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Ngay sau khi nhận được hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyển đến, người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thực hiện ngay việc phân công cán bộ, công chức, viên chức xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng thời gian đã được phê duyệt trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ không quy định phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân 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 phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để giao trả cho cá nhân, tổ chức.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến hồ sơ hoặc kiểm tra, đánh giá phương tiện, thiết bị, sản phẩm, hàng hóa trước khi trình cấp có thẩm quyền quyết định:

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ phải thực hiện và sau đó cập nhật thông tin thực hiện vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Kết quả thực hiện phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và lưu tại cơ quan giải quyết.

c) Trường hợp việc thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến hồ sơ hoặc kiểm tra, đánh giá phương tiện, thiết bị, sản phẩm cần có mặt trực tiếp của cá nhân, tổ chức có liên quan thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến, kết quả kiểm tra, đánh giá vào cơ sở dữ liệu

phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc thông báo bằng văn bản các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa.

d) Đối với trường hợp đặc thù, sau khi kiểm tra, đánh giá phương tiện, thiết bị, sản phẩm, hàng hóa mà trả kết quả ngay tại hiện trường để tạo sự thuận lợi cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ thì cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa và phải được đồng ý trước khi thực hiện; cán bộ, công chức, viên chức thực thi nhiệm vụ phải cập nhật kịp thời kết quả giải quyết vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời phải bàn giao lại Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, biên lai, chứng từ thu phí, lệ phí (nếu có) cho Bộ phận Một cửa theo dõi, kiểm tra.

4. Trường hợp hồ sơ liên thông phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi văn bản đến các cơ quan, đơn vị có liên quan đề nghị phối hợp có ý kiến, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Việc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) 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 kết quả tham gia ý kiến vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong trường hợp cơ quan, đơn vị chưa có phần mềm quản lý.

c) Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì lấy ý kiến thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý, đồng thời báo cáo đến cơ quan, người có thẩm quyền cấp trên trực tiếp để xem xét, xử lý trách nhiệm theo quy định.

5. Trường hợp hồ sơ giao cho Bộ phận Một cửa cấp này tiếp nhận thay cho Bộ phận Một cửa thuộc cấp hành chính khác:

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến trực tiếp cơ quan có thẩm quyền giải quyết; trường hợp theo quy định cần phải có xác nhận hồ sơ trước khi chuyển thì cơ quan, người có thẩm quyền của Bộ phận Một cửa nhận hồ sơ thực hiện xác nhận trước khi chuyển đi.

Đồng thời với việc chuyển hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa phải chuyển thông tin về hồ sơ đã nhận trên phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa của cơ quan tiếp nhận hồ sơ giấy để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

b) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết khi giải quyết xong hồ sơ, có trách nhiệm chuyển trả kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ để

trả kết quả và có trách nhiệm cập nhật việc giải quyết vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

6. Trường hợp thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì người có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, cụ thể như sau:

a) Kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa chuyển đến và cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của cá nhân, tổ chức, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (*nếu có*). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

b) Trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho cá nhân, tổ chức, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc cá nhân, tổ chức đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử. Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của cá nhân, tổ chức.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp hoặc giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính thì thực hiện theo quy định tại khoản 6, khoản 7 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 14. Trách nhiệm trong việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Xử lý hồ sơ bị quá hạn giải quyết:

a) Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn giải quyết, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo xin lỗi bằng văn bản theo mẫu gửi đến cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một (01) lần.

b) Thời gian gia hạn trả kết quả không quá một phần hai (1/2) thời hạn giải quyết của thủ tục hành chính đó theo quy định, trừ trường hợp pháp luật chuyên

ngành có quy định khác về thời gian này thì áp dụng theo pháp luật chuyên ngành.

c) Trường hợp cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến cần gia hạn thêm thời gian giải quyết thì chậm nhất 01 ngày trước ngày hết thời hạn phối hợp phải gửi văn bản nêu rõ thời gian cần gia hạn cho cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính biết để chủ động trong việc thực hiện xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến trả lời quá thời hạn dẫn đến cơ quan, đơn vị chủ trì không đủ thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng thời hạn thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo xin lỗi bằng văn bản và hẹn lại thời gian trả kết quả theo quy định; đồng thời, báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp biết và xem xét, xử lý trách nhiệm chậm phối hợp theo quy định.

2. Việc giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn quy định hoặc bị chậm so với thời gian hẹn trả kết quả mà không có văn bản xin lỗi, không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng, Bộ phận Một cửa tổng hợp, báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm và phối hợp thông báo công khai theo quy định.

3. Xử lý việc dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Đối với hồ sơ sau khi được tiếp nhận nhưng qua thẩm tra, thẩm định nhận thấy không đủ cơ sở để giải quyết theo quy định, cơ quan có thẩm quyền giải quyết dừng giải quyết và trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức, kèm theo thông báo bằng văn bản theo mẫu gửi đến cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do không giải quyết. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định hoặc trong thời gian đã đề nghị gia hạn.

b) Đối với hồ sơ sau khi được tiếp nhận nhưng qua thẩm tra, thẩm định nhận thấy thông tin, thành phần hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ hoặc qua kiểm tra thực tế nhận thấy cơ sở vật chất, trang thiết bị, yêu cầu, điều kiện chưa đạt theo quy định, cơ quan có thẩm quyền giải quyết dừng giải quyết hồ sơ và thông báo bằng văn bản theo mẫu gửi đến cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do, nội dung cần phải sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ.

c) Thời gian thông báo trả lại hồ sơ; thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyển đến, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác về thời gian này thì áp dụng theo pháp luật chuyên ngành.

d) Thời hạn giải quyết hồ sơ đối với trường hợp dừng giải quyết để yêu cầu cá nhân, tổ chức thực hiện sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ được tính lại từ đầu kể từ ngày cá nhân, tổ chức hoàn thành việc nộp bổ sung đầy đủ hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hoặc trên môi trường mạng.

đ) Đối với các hồ sơ thủ tục hành chính có quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính mà tại các bước không quy định thời gian giải quyết hoặc trường hợp hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định nhận thấy theo quy định hiện hành có vướng mắc, chồng chéo chưa đủ cơ sở pháp lý hoặc việc phối hợp giải quyết hồ sơ giữa

cơ quan, đơn vị gặp khó khăn, vướng mắc vì lý do khách quan, bất khả kháng dẫn đến việc chưa giải quyết hồ sơ theo quy định thì cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo và nêu rõ lý do gửi đến cá nhân, tổ chức biết.

4. Văn bản thông báo xin lỗi quá hạn giải quyết và gia hạn trả kết quả; văn bản thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ; văn bản thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ phải được cập nhật kịp thời vào phần mềm quản lý, công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ tin nhắn tự động để kịp thời gửi thông tin đến cá nhân, tổ chức qua hệ thống tin nhắn tổng đài. Đối với những nơi chưa sử dụng hệ thống tin nhắn tổng đài thì được phép sử dụng điện thoại, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép để thông tin kịp thời đến cá nhân, tổ chức biết. Văn bản thông bạo xin lỗi quá hạn giải quyết và gia hạn trả kết quả; văn bản thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ; văn bản thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ được lưu trữ vào hồ sơ thủ tục hành chính.

5. Bộ phận Một cửa các cấp có nhiệm vụ kiểm soát các thông báo xin lỗi và gia hạn thời gian trả kết quả giải quyết, thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ, thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ của các cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn thông qua phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp có căn cứ xác định thông báo của các cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn không phù hợp với quy định pháp luật thì có quyền không đồng ý và yêu cầu cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn phải tiếp tục giải quyết theo quy định pháp luật, đồng thời đề nghị xử lý trách nhiệm.

Điều 15. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết gửi trả cho cá nhân, tổ chức bảo đảm đầy đủ về số lượng, chính xác về thông tin theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Trường hợp có sai sót về thông tin ghi trên kết quả do lỗi của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thì phải chỉnh sửa, hẹn trả lại trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc (trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác) và phải chịu chi phí phát sinh liên quan nếu có.

2. Cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính hoặc hình thức khác thì thực hiện theo quy định hiện hành.

3. Trường hợp thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải đảm bảo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, cụ thể như sau:

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ban ngành, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ban ngành hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy được trả theo quy định tại khoản 2 Điều này, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho cá nhân, tổ chức.

4. Trường hợp trả kết quả giải quyết trước thời hạn đã ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì phải chuyển ngay thông tin và kết quả giải quyết đến Bộ phận Một cửa để thông báo cho cá nhân, tổ chức đến nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thông qua tin nhắn, điện thoại, mạng xã hội.

5. Trường hợp hồ sơ đã được tiếp nhận, giải quyết nhưng cá nhân, tổ chức tự nguyện có đơn xin rút lại hồ sơ thủ tục hành chính (đối với cơ quan nhà nước có thể thực hiện bằng văn bản hành chính) thì nộp tại Bộ phận Một cửa hoặc nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ban ngành, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Người có thẩm quyền kiểm soát tại Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm kiểm tra và xác nhận nội dung việc rút hồ sơ trước khi trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Đơn xin rút hồ sơ thủ tục hành chính phải được cập nhật vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, lưu trữ.

6. Kết quả giải quyết được lưu trữ vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật và công khai theo quy định.

Điều 16. Trách nhiệm trong việc để mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả không có lý do

1. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phải có trách nhiệm phối hợp với cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả và chịu mọi chi phí phát sinh trong việc chuẩn bị lại hồ sơ, giấy tờ.

2. Trường hợp chậm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo thời hạn quy định, gây thiệt hại cho cá nhân, tổ chức thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phải có trách nhiệm xin lỗi, bồi thường theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp bất khả kháng.

3. Việc để mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ; chậm trả kết quả mà không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng, Bộ phận Một cửa cập nhật và thông báo công khai để các cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, đồng thời báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định.

Điều 17. Nộp phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính

1. Cá nhân, tổ chức có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và nghĩa vụ tài chính khác theo đúng quy định pháp luật khi thực hiện thủ tục hành chính. Phương thức nộp thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 12 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

2. Cá nhân, tổ chức đã nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính cùng với thời điểm nộp hồ sơ nhưng sau đó có yêu cầu xin rút lại hồ sơ thì được xem xét hoàn trả phí, lệ phí đã nộp theo quy định pháp luật có liên quan. Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm xác nhận việc hoàn trả lại phí, lệ phí cho cá nhân, tổ chức đã nộp theo đề nghị của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 18. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (bản giấy, điện tử) thực hiện theo quy định tại Nghị định số: 61/2018/NĐ-CP, 45/2020/NĐ-CP, 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và pháp luật chuyên ngành có liên quan.

2. Số liệu thống kê việc giải quyết thủ tục hành chính lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo trung thực, khách quan và không được phép tự thay đổi khi không có cơ sở pháp lý và ý kiến của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

Chương III
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đánh giá theo quy định tại các Điều: 27, 28, 29, 30, 31, 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, khoản 15 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, Quyết định số 70/2021/QĐ-UBND ngày 23/11/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh và pháp luật hiện hành.

Điều 20. Áp dụng pháp luật

1. Áp dụng trình tự rút gọn về xử lý văn bản đến đối với hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện tại Bộ phận Một cửa không áp dụng chế độ tiếp nhận văn bản đến theo quy định pháp luật về công tác văn thư tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

b) Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính khi nhận được hồ sơ, giấy tờ từ Bộ phận Một cửa chuyển đến, phải xử lý chuyển ngay cho cán bộ, công chức, viên chức để tham mưu giải quyết, không phải đăng ký vào sổ văn thư tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

2. Đối với các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và cơ quan liên quan có thủ tục hành chính chưa đưa vào thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp, tiếp tục thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở làm việc hoặc phòng chuyên môn theo đúng trình tự tại Quy chế này.

Điều 21. Khen thưởng, kỷ luật

1. Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xét khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của Đảng và pháp luật hiện hành.

3. Việc giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trong năm quá hạn của cơ quan, đơn vị và địa phương sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định tại Chương III Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh Quảng Ngãi kèm theo Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh và các quy định có liên quan.

Điều 22. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng các sở, ban ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm theo dõi, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của pháp luật và Quy chế này tại cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý.

2. Các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm:

a) Tổ chức triển khai, quán triệt, thông tin, tuyên truyền việc thực hiện nghiêm túc các quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

b) Thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới theo thẩm quyền hoặc tham mưu, trình cơ quan, người có thẩm quyền ban hành quyết định kiện toàn người làm việc tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp. Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã phân công người làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo dõi, đôn đốc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

c) Theo dõi, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Chấn chỉnh kịp thời

và xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

d) Bố trí kinh phí tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong dự toán ngân sách theo quy định về ngân sách nhà nước.

đ) Chủ động nghiên cứu, thực hiện hợp đồng với đơn vị viễn thông cung cấp tin nhắn thông báo kịp thời đến cá nhân, tổ chức về kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước hạn, giải quyết quá hạn và xin gia hạn, trả hồ sơ không giải quyết, yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ. Kết quả tin nhắn phải được báo cáo về Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi chung, kiểm soát, đối chiếu với kết quả giải quyết trên thực tế thông qua phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

3. Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm:

a) Chủ trì, triển khai và phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện và tổng hợp báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này.

b) Tham mưu, hướng dẫn thực hiện thống nhất các biểu mẫu liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh theo quy định.

c) Theo dõi, quản lý, vận hành và khai thác, hướng dẫn sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

d) Phối hợp với cơ quan liên quan tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định phê duyệt người làm việc tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị và địa phương thực hiện cử, kiện toàn về nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

đ) Phối hợp với các sở, ban ngành, địa phương hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Quy chế này và quy định pháp luật liên quan.

4. Sở Nội vụ chịu trách nhiệm tham mưu ban hành cơ chế động viên, khích lệ, quy hoạch đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

5. Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm: Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan liên quan hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức và cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả trực tuyến qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh để cấu hình, cập nhật, công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; phối hợp với cơ quan liên quan tham mưu ban hành quy định ủy quyền cho đơn vị bưu chính thực hiện dịch vụ tiếp nhận hồ sơ trực tiếp tại nơi ở, nơi làm việc của cá nhân, tổ chức có nhu cầu đối với những thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện theo quy định pháp luật.

6. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, các cơ quan, đơn vị có liên quan: Thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa theo quy định và phối hợp với cơ quan nhà nước ở địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

7. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.