

Số: /QĐ-UBND

Kim Thành, ngày tháng năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**V/v ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận  
và Trả kết quả của UBND huyện Kim Thành**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN KIM THÀNH**

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

*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 06/12/2021 của Chính Phủ về 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 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ;*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện Kim Thành (*Bộ phận Một cửa huyện*) thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện .

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 3495/QĐ-UBND ngày 29/12/2021 của UBND huyện Kim Thành về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện.

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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh Hải Dương;
- Thường trực: Huyện ủy, HĐND huyện;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Các cơ quan liên quan;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Phạm Quang Hưng**

## **QUY CHẾ**

### **Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND  
ngày tháng năm 2023 của UBND huyện Kim Thành)

## **Chương I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa huyện).
2. Quy chế này áp dụng đối với:
  - a) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện (sau đây gọi tắt là các cơ quan) có thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa huyện;
  - b) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện;
  - c) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa huyện (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

#### **Điều 2. Nguyên tắc chung**

1. Việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tuân thủ theo nguyên tắc quy định tại Điều 4 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 TTHC (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).
2. Bộ phận Một cửa huyện là đầu mối thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, không thay mặt các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.
3. Mọi hoạt động dựa trên cơ sở các quy định của pháp luật; đảm bảo thống nhất, đồng bộ, đúng chức năng, nhiệm vụ được giao; không đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.
4. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.
5. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.
6. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa huyện**

Thực hiện theo Điều 5 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Điều 1 của Nghị định số 107/2021/NĐ-CP cụ thể như sau:

1. 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 tại Bộ phận Một cửa huyện không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa huyện, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

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

i) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

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

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

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

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

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

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

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

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

- a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;
- c) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA HUYỆN**

#### **Điều 4. Vị trí, chức năng**

Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả huyện (*gọi tắt là Bộ phận Một cửa huyện*) thuộc Văn phòng HĐND&UBND huyện, là đầu mối tập trung để thực hiện công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, đôn đốc, theo dõi tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện.

#### **Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa huyện**

Thực hiện theo Điều 8 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Điều 1 của Nghị định số 107/2021/NĐ-CP cụ thể như sau:

##### **1. Nhiệm vụ**

a) Công khai đầy đủ, kịp thời, rõ ràng danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa huyện; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa huyện giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, dịch vụ bưu chính công ích.

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

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

kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa huyện theo quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

## **2. Quyền hạn**

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

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa huyện xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

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

đ) Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

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

## **Điều 6. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng Bộ phận Một cửa huyện**

### **1. Cơ cấu tổ chức**

Bộ phận Một cửa huyện gồm có 05 công chức:

- Trưởng Bộ phận Một cửa huyện là Phó Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện phụ trách công tác kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng HĐND&UBND huyện, Phụ trách chung.

- 01 công chức Văn phòng HĐND&UBND huyện phụ trách quản lý trang thiết bị, hệ thống máy móc, hoạt động của phần mềm một cửa hiện đại dùng chung cấp huyện, hệ thống mạng của Bộ phận một cửa. Quản lý biên lai, thu phí, lệ phí, thanh quyết toán theo đúng quy định của pháp luật, tổng hợp báo cáo hàng tháng, quý, năm theo yêu cầu của lãnh đạo cơ quan;

- 03 công chức phụ trách các quầy tiếp nhận do phòng chuyên môn cử xuống và do UBND huyện phê duyệt thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Căn cứ vào tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực tế

tại huyện UBND huyện bố trí lồng ghép các lĩnh vực của 11 cơ quan chuyên môn thành 03 quầy tiếp nhận. Việc bố trí các công chức phụ trách các quầy tiếp nhận cụ thể như sau:

+ Quầy số 1: Nội vụ, Tư pháp, Văn hóa và Thông tin, Lao động – Thương binh và Xã hội;

+ Quầy số 2: Tài nguyên và Môi trường, Tài chính - Kế hoạch;

+ Quầy số 3: Kinh tế và Hạ tầng, Giáo dục và Đào tạo.

## **2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng Bộ phận Một cửa**

Thực hiện theo Điều 9 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP cụ thể như sau:

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được thừa lệnh Chủ tịch UBND huyện ký các văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Một cửa.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

d) Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng được nhiệm vụ của từng lĩnh vực; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

đ) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử công chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của công chức được biết.

e) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử công chức đến Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp công chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

g) Công khai tại trụ sở và trên Cổng thông tin điện tử của UBND huyện họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

h) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức, viên chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

i) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận Một cửa.

k) Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 7. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện**

Thực hiện theo Điều 11 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Điều 1 của Nghị định số 107/2021/NĐ-CP cụ thể như sau:

#### **1. Tiêu chuẩn**

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang;

b) Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công, có chuyên môn giỏi, có kỹ năng tổng hợp, am hiểu nhiều lĩnh vực của sở, ngành mình và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ, ưu tiên là lãnh đạo cấp phòng;

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

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

#### **2. Trách nhiệm**

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

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

d) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

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

e) Mặc trang phục lịch sự hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ hàng ngày;

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa huyện;

h) Thực hiện quy chế và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

### 3. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

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

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa huyện;

đ) Được hưởng phụ cấp và chế độ, chính sách khác theo tiêu chuẩn quy định.

### **Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan cử công chức, viên chức, nhân viên đến làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện**

1. Các cơ quan cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện thực hiện trách nhiệm của mình theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định sau đây:

a) Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định, đúng quy chế, nội quy làm việc của Bộ phận Một cửa huyện.

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến Bộ phận Một cửa huyện để thực hiện các yêu cầu về thủ tục hành chính, trừ thủ tục hành chính quy định tại điểm a, điểm b Khoản 5 Điều 14 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Không được thực hiện những công việc sau:

a) Hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trước khi cá nhân, tổ chức gửi hồ sơ đến Bộ phận Một cửa huyện để yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trong quá trình thẩm định hồ sơ, không được gọi hoặc yêu cầu cá nhân, tổ chức đến gặp riêng về hồ sơ đang thụ lý giải quyết, mọi trường hợp trao đổi, giao dịch với cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua Bộ phận Một cửa huyện (trừ một số trường hợp pháp luật cho phép).

c) Trực tiếp tiếp nhận, thẩm định, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình đối với những thủ tục đã được Chủ tịch UBND huyện quyết định đưa ra thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện.

d) Trường hợp vi phạm những quy định tại điểm a, b, c Khoản này thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và cá nhân cán bộ, công chức, viên chức tham mưu (có liên quan) chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện, UBND huyện về những vi phạm của cá nhân, tập thể cơ quan, đơn vị mình.

### **Điều 9. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Bộ phận Một cửa huyện có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định của UBND tỉnh.

Trực tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành tại Bộ phận Một cửa huyện, thông



báo cho các cơ quan liên quan biết, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND huyện kết quả xử lý theo quy định tại Quyết định số 50/2020/UBND ngày 16 tháng 10 năm 2020 của UBND tỉnh Hải Dương.

2. Các cơ quan có thủ tục hành chính giải quyết tại Bộ phận Một cửa huyện có trách nhiệm giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền; xử lý những vướng mắc cụ thể trong việc thực hiện quy định hành chính do hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ, tài liệu ngoài quy định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của nhà nước đối với công chức, viên chức, nhân viên của cơ quan mình.

### **Điều 10. Trách nhiệm trong việc sai sót, bị mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả hồ sơ**

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

1. Việc để mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ, chậm trả hồ sơ... mà không có lý do chính đáng, Bộ phận Một cửa huyện cập nhật và công khai đề 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 và xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Đối với trường hợp trả kết quả quá hạn do việc giải quyết của cơ quan có thẩm quyền thì Thủ trưởng cơ quan đó có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân nêu rõ lý do trả quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc gia hạn trả kết quả giải quyết chỉ được thực hiện một lần.

Đối với trường hợp trả quá hạn thuộc lỗi của Bộ phận Một cửa huyện, Trưởng Bộ phận Một cửa huyện có văn bản xin lỗi các tổ chức và cá nhân.

3. Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày làm việc trước ngày hết hạn, nếu chưa có kết quả thì công chức, viên chức Bộ phận Một cửa huyện thông báo cho tổ chức, cá nhân biết qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

### **Điều 11. Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa huyện**

1. Bộ phận Một cửa huyện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết vào tất cả các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần.

2. Thời gian làm việc:

a) Thời gian làm việc mùa hè

- Buổi sáng từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;

- Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

b) Thời gian làm việc mùa đông

- Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 00 phút.

c) Cuối mỗi buổi làm việc, Bộ phận Một cửa huyện dành thời gian 30 phút để xử lý nghiệp vụ và bàn giao hồ sơ.

3. Công chức, viên chức, nhân viên, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện 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 công chức, viên chức, người lao động hằng năm và thông báo cụ thể cho cơ quan chuyên môn biết.

## **Điều 12. Mối quan hệ công tác**

1. Việc quản lý, điều hành công việc hàng ngày tại Bộ phận Một cửa huyện thực hiện theo chế độ thủ trưởng. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được giao, chấp hành đúng nội quy, quy chế của Bộ phận Một cửa huyện.

2. Bộ phận Một cửa huyện chịu sự chỉ đạo của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, sự lãnh đạo của Chủ tịch UBND huyện, sự hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trưởng Bộ phận Một cửa huyện có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch UBND huyện về tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính hàng tuần, tháng, quý và kết quả tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa huyện tại cuộc họp giao ban nội bộ, họp lãnh đạo UBND huyện; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa huyện.

3. Trưởng Bộ phận Một cửa huyện nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên trong thời gian được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện; báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện để giải quyết những vấn đề vướng mắc, phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

4. Mối quan hệ công tác với các cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc phối hợp, khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Bộ phận Một cửa huyện nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì Bộ phận Một cửa huyện phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với cơ quan, đơn vị đó.

5. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Bộ phận Một cửa huyện lý do giải quyết chậm hoặc không tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Trưởng Bộ phận Một cửa huyện và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện về việc “Tiếp nhận, thẩm định, giải quyết, trả kết quả” thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa huyện.

6. Bộ phận Một cửa huyện thường xuyên trao đổi thông tin với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Đề xuất các biện pháp, giải pháp để nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kịp thời điều chỉnh những vấn đề tồn tại, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

## **Chương III**

### **TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

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

Bộ phận Một cửa huyện tiếp nhận hồ sơ, đôn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả giải quyết đối với các hồ sơ thủ tục hành chính sau:

1. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND huyện.

2. 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.

3. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh, UBND cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện.

**Điều 14. Niêm yết công khai, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cung cấp cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác danh mục và nội dung từng thủ tục hành chính để niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa huyện. Bộ phận Một cửa huyện có trách nhiệm bố trí vị trí để niêm yết danh mục và nội dung từng thủ tục hành chính phục vụ tổ chức, cá nhân nghiên cứu, thực hiện, giám sát và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Hướng dẫn, kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC

a) Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa huyện hướng dẫn các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính; quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính; mức và cách thức nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có); cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm rõ ràng, chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa huyện.

b) Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa huyện hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa huyện;
- Hướng dẫn qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- Hướng dẫn trên Cổng dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh;
- Hướng dẫn bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.

Nội dung hướng dẫn được lưu trữ tại Bộ phận Một cửa huyện.

3. Trong trường hợp danh Mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh Mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại Khoản 2 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác. Việc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ phải được lập bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hồ sơ theo Mẫu số 02 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ (sau đây gọi tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

**Điều 15. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC**

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa huyện;
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;
3. Trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh.

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

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa huyện và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc tiếp nhận qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ, chưa chính xác theo quy định, thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 15 Quy chế này và nêu rõ lý do vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo Mẫu số 03 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, đúng quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo Mẫu số 01 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ.

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

Việc thông báo được thực hiện thông qua cách thức như gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc cổng dịch vụ công của tỉnh. Trường hợp tổ chức, cá nhân không bổ sung đầy đủ, hợp lệ, chính xác hồ sơ thì có thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân biết.

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định tại Điều 19 Quy chế này.

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

4. Đối với thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi Bộ phận Một cửa huyện nhận được hồ sơ hợp lệ. Trường hợp hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, thì công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, trong trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa huyện được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

#### **Điều 17. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 11 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

a) Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

b) Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

c) Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc 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.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại điểm b, điểm c điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

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

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

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

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

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

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

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một

cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

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

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

- Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

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

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

- Bộ phận Một cửa huyện chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa

điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

- Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các điểm a, b, c, d, đ Khoản này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại các điểm 1, 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

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

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

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

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

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

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng dịch vụ công Quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh 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.

#### **Điều 20. Phương thức nộp phí, lệ phí**

Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí, thuế, nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định của pháp luật khi giải quyết thủ tục hành chính. Phương thức nộp theo quy định tại Điều 22 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 21. Áp dụng pháp luật**

1. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa huyện được thực hiện theo Quy chế này; không thực hiện các quy định về tiếp nhận văn bản đến tại các Điều 13, 14 và 15 Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ về công tác văn thư.

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

#### **Điều 22. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Kết quả đánh giá việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa huyện là cơ sở để xem xét đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Công chức, viên chức được cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 23. Điều khoản thi hành**

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị, Trưởng Bộ phận Một cửa và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Văn phòng HĐND và UBND huyện hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị và tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND huyện (qua Văn phòng HĐND và UBND huyện) để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**CHỦ TỊCH**

**Phạm Quang Hưng**



