

ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN KBANG

Số: 156 /QĐ-UBND

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

Khang, ngày 21 tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Phương án thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ “Về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020”; Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ “sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ”;

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

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

Căn cứ Quyết định 996/QĐ-UBND ngày 28/9/2018 của UBND tỉnh Gia Lai về *việc ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính*;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Phương án thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện (*Bộ phận Một cửa*).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký; các quy định trước đây trái với Quyết định này đều được bãi bỏ.

Chánh Văn phòng HĐND - UBND huyện, trưởng phòng Nội vụ, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Noi nhận:

- Như Điều 2;
- TT Huyện ủy, TT HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan chuyên môn huyện;
- Chi cục Thuế huyện; Kho bạc NN;
- Chi nhánh Văn phòng DKDD huyện;
- Công an huyện;
- Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT;
- Bộ phận TN&TKQ huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Website huyện;
- Lưu: VT, VP, CV.



Võ Văn Phán

PHƯƠNG ÁN

THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HUYỆN

(Kem theo Quyết định số 156/QĐ-UBND ngày 21/01/2019 của UBND huyện)

Phần thứ nhất

Đánh giá tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong thời gian qua và sự cần thiết của việc xây dựng Phương án

I. SỰ CẦN THIẾT CỦA VIỆC XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN

Trong những năm qua, việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện bước đầu đã đạt được kết quả tích cực; đặc biệt từ khi triển khai thực hiện Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ *Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương* đã góp phần nâng cao chất lượng hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; nâng cao vai trò, trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết hồ sơ; quy trình thực hiện chặt chẽ từ khâu tiếp nhận hồ sơ, chuyển giải quyết và trả kết quả đúng hạn, nhanh gọn, hiệu quả.

Tuy nhiên, hiện nay việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính chủ yếu bằng hồ sơ giấy, chưa được cập nhật, quản lý lưu hồ sơ trên hệ thống một cửa điện tử; việc triển khai tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 trên cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh chưa được thực hiện; chưa có sự theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; đánh giá nội bộ về tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Để tiếp tục thực hiện có hiệu quả Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ “V/v ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020” và Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 04/01/2012 của UBND tỉnh “V/v ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của tỉnh Gia Lai”, tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính, cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, tăng cường công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân đảm bảo 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 một cách khoa học.

Việc xây dựng Phương án thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC là cần thiết, nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác cải cách hành chính trong giai đoạn hiện nay.

II. THỰC TRẠNG VIỆC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

1. Ưu điểm: Qua triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn huyện đã đi vào nề nếp, đạt được những hiệu quả đáng kể trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân; Bộ phận Một cửa được đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo hoạt động thông suốt, hiệu quả; công chức, viên chức được bố trí phụ trách tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC trên các lĩnh vực, đảm bảo năng lực, trình độ theo yêu cầu; việc niêm yết công khai các thủ tục hành chính, phí và lệ phí, phản ánh kiến nghị về quy

định hành chính trong thực hiện thủ tục hành chính được thực hiện nghiêm túc, công khai, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tra cứu, thực hiện và giám sát việc thực hiện; các thủ tục hành chính được tiếp nhận, luân chuyển giải quyết, trả kết quả đúng quy trình, thời gian quy định, hạn chế tình trạng hồ sơ trễ hạn; góp phần nâng cao chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức; giảm phiền hà, chi phí, công sức đi lại của cá nhân, tổ chức.

Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đã tạo điều kiện cho việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hóa nền hành chính và tạo quan hệ phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Tồn tại, hạn chế: Mỗi quan hệ giữa Bộ phận Một cửa với các phòng, ban chuyên môn trong giải quyết TTHC nhiều lúc chưa chặt chẽ, việc trao đổi thông tin giải quyết TTHC đối với hồ sơ cần phải xem xét thẩm định có lúc chưa kịp thời; có lúc cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC không kịp thời gửi thông báo về bộ phận một cửa đối với hồ sơ quá hạn, hồ sơ chậm giải quyết để gửi đến tổ chức, cá nhân biết được. Trách nhiệm của một số công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC còn hạn chế, chưa phối hợp chặt chẽ trong thực hiện nhiệm vụ, còn mang tính độc lập trong giải quyết hồ sơ.

Cơ sở vật chất mặc dù được quan tâm đầu tư nhưng chưa khang trang; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC chưa đáp ứng yêu cầu chương trình cải cách hành chính hiện nay, việc luân chuyển, xử lý hồ sơ trên hệ thống còn để trễ hạn, chậm thực hiện do lỗi cá nhân; chưa có sự đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

3. Nguyên nhân

a. Nguyên nhân khách quan: Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đang trong quá trình thực hiện để đi đến hoàn thiện, việc giải quyết TTHC liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị ở cả 3 cấp (xã, huyện, tỉnh) do đó việc theo dõi giải quyết hồ sơ chưa đảm bảo.

Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện nhiều nhưng TTHC phát sinh giải quyết ít, chủ yếu tập trung ở một số lĩnh vực nên công tác theo dõi, rà soát TTHC còn khó khăn.

Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông cần nguồn lực lớn về tài chính trong khi điều kiện kinh tế - xã hội của huyện, xã còn khó khăn, khả năng bố trí ngân sách còn hạn chế.

b. Nguyên nhân chủ quan: Nhận thức của thủ trưởng một số cơ quan, đơn vị, xã, thị trấn về vị trí, yêu cầu của việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông chưa thật sự đầy đủ. Vì vậy, chưa thật sự quan tâm đúng mức việc lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện.

Việc đầu tư kinh phí cho hoạt động của Bộ phận Một cửa chưa đảm bảo, chưa đáp ứng yêu cầu triển khai thực hiện, nâng cao chất lượng hoạt động theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông hiện đại.

Chưa có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị và trong nội bộ từng cơ quan, đơn vị để tạo ra sự đồng bộ, thống nhất trong thực hiện. Thẩm quyền của các cơ quan tham gia cơ chế liên thông như nhau nên việc đôn đốc thực hiện của cơ quan đầu mối chưa hiệu lực, hiệu quả; chưa có công cụ đánh giá cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC.

Phần thứ hai

Nội dung Phương án thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

I. CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ CƠ SỞ THỰC TIỄN

1. Cơ sở pháp lý

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ “Về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020”; Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ “sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ”;

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

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

Căn cứ Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 04/01/2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai “Về ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của tỉnh”;

2. Cơ sở thực tiễn: Trên cơ sở những kết quả đã đạt được, những tồn tại hạn chế và những bài học kinh nghiệm rút ra từ quá trình thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” giai đoạn 2011-2015 và đến nay, mục tiêu xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, tạo thuận lợi cho tổ chức và công dân đến liên hệ công việc.

II. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

1. Mục tiêu:

- Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC nhằm đáp ứng những yêu cầu chính đáng của tổ chức và công dân;

- Xây dựng nền hành chính dân chủ, trong sạch, lành mạnh, chuyên nghiệp, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả; nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan, công chức Nhà nước đối với yêu cầu giải quyết công việc hành chính của tổ chức và công dân.

- Hoàn thiện quy trình và trách nhiệm giải quyết TTHC đảm bảo tính minh bạch, đúng thời gian quy định trong Bộ thủ tục hành chính.

- Tạo cơ chế kiểm tra, giám sát giữa các cơ quan quản lý nhà nước và giữa tổ chức, công dân đối với cơ quan và công chức, viên chức nhà nước trong việc giải quyết TTHC.

2. Yêu cầu:

- Quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải phù hợp với áp dụng hệ thống tiêu chuẩn quản lý chất lượng TCVN 9001:2008 và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, điện tử.

- Phân định rõ thẩm quyền, trách nhiệm, cơ chế phối hợp của từng cơ quan hành chính tham gia giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Người đứng đầu cơ quan hành chính chịu trách nhiệm về kết quả, chất lượng giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền.

3. Nguyên tắc:

- 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.

- Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

- 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.

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

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

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

III. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Phạm vi áp dụng:

Phương án này quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối tượng áp dụng:

2.1. Tổ chức, hộ gia đình, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

2.2. Đối tượng thực hiện:

- Ủy ban nhân dân huyện;

- Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị huyện và công chức, viên chức liên quan;

- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

IV. TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ CƠ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ:

1. Về con người làm việc:

Bộ phận Một cửa huyện đặt tại Văn phòng HĐND-UBND huyện, chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng HĐND-UBND, do 01 lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND huyện kiêm nhiệm phụ trách, sử dụng dấu của Văn phòng HĐND-UBND huyện để giải quyết công việc.

Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa gồm 06 người, được phân công từ các cơ quan, đơn vị sau đây: 01 chuyên viên Văn phòng HĐND-UBND huyện; 01 viên chức Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện (*thực hiện theo chế độ biệt phái*); 01 công chức phòng Nội vụ (*thực hiện theo chế độ biệt phái*); 01 chiến sỹ Công an huyện; 01 công chức Chi cục thuế; 01 nhân viên Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT chi nhánh Kbang (*do Kho bạc Nhà nước huyện uỷ nhiệm nhiệm vụ thu*).

Xét tình hình thực tế UBND huyện có thể điều động công chức của cơ quan liên quan đến tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện quyết định thành lập Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng HĐND-UBND huyện; người đứng đầu Bộ phận Một cửa theo dõi, đôn đốc, đánh giá, nhận xét công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa

- Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP đến công tác tại Bộ phận Một cửa.

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

- Phối hợp với Bộ phận Một cửa xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

- Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.

- Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (*trên cơ sở phối hợp với Bộ phận Một cửa để xuất, trình UBND huyện xem xét, quyết định*). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

- Hàng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận Một cửa được thu tại Bộ phận Một cửa (nếu có).

- Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

3. Trụ sở, trang thiết bị:

- Bộ phận Một cửa được bố trí làm việc trong trụ sở HĐND-UBND huyện, đảm bảo diện tích phục vụ giao dịch giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

- Trang thiết bị: Đầu tư mua sắm đầy đủ máy móc, trang thiết bị, phương tiện làm việc: máy vi tính, máy phô tô copy, máy scanner, máy bấm số tự động lấy số thứ tự, camera giám sát, bảng điện tử truy cập kết quả giải quyết hồ sơ, ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy điều hòa, tủ đựng hồ sơ, tài liệu... theo quy định, đảm bảo cho công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ và đáp ứng nhu cầu giao dịch của tổ chức, công dân.

4. Chế độ chính sách: Lương và các khoản phụ cấp của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa do các cơ quan đang quản lý công chức, viên chức chi trả. Riêng các trang thiết bị, phương tiện làm việc và hỗ trợ công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa do Văn phòng HĐND-UBND huyện chi trả theo dự toán được bố trí theo quy định của UBND tỉnh.

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

1. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

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

thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện (*có phụ lục TTHC kèm theo*).

2. Quy trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính

- Quy trình giải quyết các TTHC được thực hiện theo TCVN ISO: 9001: 2008 do UBND huyện ban hành.
- Các biểu mẫu áp dụng trong giải quyết TTHC (*kèm theo Phương án*).

2.1. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ; nộp hồ sơ

Cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn;

- a. Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC;
- b. Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC;
- c. Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác;
- d. Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật;
- e. Hướng dẫn công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3.

2.2. Nộp hồ sơ

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

- a. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- b. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích;
- c. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh.

2.3. Tiếp nhận hồ sơ

2.3.1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại điểm a, b mục 2.2 nêu trên, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ 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 UBND huyện.

a. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b. Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

c. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

2.3.2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận 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.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh;

b. Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định.

2.3.3. 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 tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

2.3.4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay trong ngày tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

2.3.5. 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 thì thực hiện theo quy định về giải quyết hồ sơ và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2.4. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC, 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 đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan chủ trì thực hiện TTHC.

b. Chuyển hồ sơ tiếp nhận trực tiếp (*hồ sơ giấy*) được số hóa sau khi tiếp nhận và chuyển qua hệ thống một cửa; hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan chủ trì thực hiện TTHC trước 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.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết được chuyển trực tiếp đến cơ quan chủ trì thực hiện TTHC hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm an toàn hồ sơ tài liệu, hiệu quả, tiết kiệm.

2.5. Giải quyết hồ sơ

2.5.1 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.

2.5.2. 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.

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

a. 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;

b. 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.

2.5.4. 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.

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

a. 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.

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 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.

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

a. 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;

b. 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.

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

a. Bộ phận Một cửa 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;

b. Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định; 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.

2.5.8. Các hồ sơ 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.

2.5.9. 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).

2.6. Chuyển trả kết quả cho tổ chức, cá nhân

a. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân 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.

b. 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.

c. 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 cấp tỉnh.

d. Khi giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn, 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.

đ. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của UBND huyện để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

2.7. 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

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

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

c. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định.

3. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: buổi sáng từ 7h00-11h00; buổi chiều từ 13h30-17h00 từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, Tết theo quy định của pháp luật).

VI. TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC

1.Các chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1.1. Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định với các mức điểm như sau:

- a) Điểm 2 khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định;
- b) Điểm 1 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định;
- c) Điểm 0 khi tổng thời gian dài hơn so với quy định.