

1.2. Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định với các mức điểm như sau:

- a) Điểm 2 khi cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định;
- b) Điểm 1 khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định;
- c) Điểm 0 khi cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định.

1.3. Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

- a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC lần nào để hoàn thiện hồ sơ;
- b) Điểm 1 khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC để hoàn thiện hồ sơ;
- c) Điểm 0 khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ.

1.4. Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm như sau:

- a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị nào để hoàn thiện hồ sơ TTHC;
- b) Điểm 1 khi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ TTHC. Trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong quá trình giải quyết TTHC, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra.
- c) Điểm 0 khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị.

1.5. Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa với các mức điểm như sau:

- a) Điểm 2 khi tổ chức mô hình Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện.
- b) Điểm 1 khi 100% TTHC không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.
- c) Điểm 0 khi dưới 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

1.6. Chỉ số 6: Công khai các TTHC với các mức điểm như sau:

- a) Điểm 2 khi TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai TTHC.
- b) Điểm 1 khi TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai TTHC.
- c) Điểm 0 khi TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời.

1.7. Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC với các mức điểm như sau:

- a) Điểm 2 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

b) Điểm 1 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

c) Điểm 0 khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật. Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này.

1.8. Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân với mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

b) Điểm 1 khi tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

c) Điểm 0 khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

1.9. Chỉ số 9: Tiết độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

b) Điểm 1 khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

c) Điểm 0 khi không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

2. Phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1.1. Việc chấm điểm các tiêu chí quy định tại các chỉ số 1, 2, 3, 4, 6 và 7 được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết TTHC.

1.2. Việc chấm điểm các tiêu chí quy định tại các chỉ số 5, 6, 8 và 9 được thực hiện đối với Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC.

1.3. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

a) Các tiêu chí theo quy định tại các chỉ số 1, 3, 4, 7 được thực hiện bằng Phiếu đánh giá, thiết bị đánh giá điện tử; chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Tiêu chí theo quy định tại các chỉ số 2, 6, 8, 9 được thực hiện thông qua chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

3. Xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết TTHC

3.1. Sử dụng kết quả chấm điểm

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm các tiêu chí theo quy định tại các chỉ số 1, 2, 3, 4 và 7 được sử dụng trong đánh giá cán bộ, công chức, việc chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.

b) Tổng hợp kết quả chấm điểm theo quy định tại mục a nêu trên theo từng ngành, lĩnh vực và kết quả chấm điểm các tiêu chí theo quy định tại các chỉ số 5, 6, 8 và 9 được sử dụng trong đánh giá các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị.

3.2. Tổng hợp kết quả chấm điểm

a) Việc tổng hợp kết quả chấm điểm theo hồ sơ giải quyết TTHC (áp dụng đối với các tiêu chí theo quy định tại các chỉ số 1, 2, 3, 4 và 7) được thực hiện theo công thức sau:

Điểm số của Chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính

b) Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị là tổng số điểm của các chỉ số đánh giá đối với từng đối tượng theo quy định tại mục 3.1 nêu trên.

3.3. Phân loại kết quả chấm điểm

a) Đối với cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC:

- Hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 trở lên;
- Hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm;
- Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm.

b) Đối với các cơ quan, đơn vị, kết quả chấm điểm là căn cứ để xếp hạng cơ quan, cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC. Mức xếp loại như sau:

- Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc;
- Từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt;
- Từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá;
- Từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình;
- Dưới 6 điểm xếp loại yếu.

3.4. Trách nhiệm xử lý thông tin đánh giá

a) *Văn phòng UBND huyện (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát TTHC)* cập nhật, tổng hợp tình hình, kết quả đánh giá thông qua Phiếu đánh giá, kết quả đánh giá trên chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống một cửa điện tử, thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa và tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC.

b) Hàng quý, Bộ phận Một cửa có trách nhiệm:

- Tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với *từng cán bộ, công chức, viên chức* thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ giải quyết thuộc thẩm quyền tiếp nhận;

- Tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với *các cơ quan, đơn vị* thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận;

- Báo cáo kết quả chấm điểm để đánh giá đối với các cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có) đến Văn phòng HĐND-UBND huyện (*đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính*).

- Trường hợp, một số chỉ số chưa có đủ thông tin chấm điểm để đánh giá thì không tính chỉ số đó trong tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá.

* *Văn phòng HĐND-UBND huyện (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính)* tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng (nếu có) đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân huyện; báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quý và kết quả khắc phục, chấn chỉnh, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của quý trước; đồng thời tham mưu UBND huyện báo cáo Văn phòng UBND tỉnh.

c) Hàng năm, Bộ phận Một cửa có trách nhiệm:

- Tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại đối với *từng cán bộ, công chức, viên chức* thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ giải quyết thuộc thẩm quyền tiếp nhận;

- Tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với *các cơ quan, đơn vị* thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận;

- Gửi kết quả chấm điểm đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận;
- Báo cáo kết quả chấm điểm để đánh giá đối với các cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập đến Văn phòng HĐND-UBND huyện.

* *Văn phòng HĐND-UBD huyện (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính)* tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện; báo cáo Chủ tịch UBND huyện kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập và đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có); đồng thời tham mưu UBND huyện báo cáo Văn phòng UBND tỉnh.

VII. MÃ SỐ HỒ SƠ TTHC

1. Mã số hồ sơ gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau:

V₁V₂V₃.Z₁Z₂.Y₁Y₂.MX₁X₂-YYMMDD-XXXX, trong đó:

- V₁V₂V₃.Z₁Z₂.Y₁Y₂.MX₁X₂ là mã đơn vị theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành quy định tại Thông tư số 10/2016/TT-BTTTT ngày 01 tháng 4 năm 2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông;

- YYMMDD là ngày tiếp nhận hồ sơ, bao gồm 06 ký tự số; trong đó: YY là 02 chữ số cuối của năm, MM là 02 chữ số của tháng, DD là 02 chữ số của ngày.

- XXXX là số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày, gồm 04 ký tự số.

2. Việc tiếp nhận hồ sơ có thể áp dụng công nghệ mã vạch, mã QR đồng thời với mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính.

VIII. QUAN HỆ PHỐI HỢP GIỮA CÁC CƠ QUAN THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT TTHC

1. Trong quá trình tiếp nhận, xem xét giải quyết, trả hồ sơ, nếu có vướng mắc, bất cập thì các cơ quan, đơn vị phối hợp với cơ quan chủ trì thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thống nhất giải quyết.

2. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Bộ phận Một cửa lý do giải quyết TTHC chậm hoặc không giải quyết TTHC do Bộ phận chuyển đến.

3. Các cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức liên quan tiếp nhận, xử lý hồ sơ của tổ chức và công dân đảm bảo quy trình, thời gian quy định; nếu xảy ra sai sót, thất lạc, hư hỏng hồ sơ, chậm giải quyết (*không có lý do chính đáng*) thì chịu trách nhiệm theo quy định.

IX. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND - UBND huyện:

- Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa; đảm bảo cơ sở vật chất, các trang thiết bị làm việc theo quy định.

- Bố trí và phân công công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp để quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng và các nhiệm vụ khác được phân công tại Bộ phận Một cửa huyện.

- Trên cơ sở các lĩnh vực, nội dung thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và theo quy định của Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp huyện, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu UBND huyện xây dựng, sửa đổi, bổ sung, thay thế kịp thời quy trình ISO các TTHC (*do UBND tỉnh*

công bố); phối hợp thực hiện quy trình luân chuyển hồ sơ đối với từng nội dung, từng lĩnh vực; thực hiện niêm yết đầy đủ, kịp thời các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện, quy trình và thời gian giải quyết, phí và lệ phí (*nếu có*), tạo điều kiện cho các tổ chức và công dân giám sát và thực hiện việc giải quyết TTHC.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết khó khăn, vướng mắc phát sinh trong giải quyết TTHC.

- Tham mưu UBND huyện xây dựng Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa.

- Định kỳ hàng quý, năm, hoặc đột xuất theo yêu cầu, tổng hợp, báo cáo UBND huyện kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC để báo cáo tỉnh theo quy định tại Điều 11, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

2. Phòng Nội vụ: Chủ trì, tổ chức triển khai thực hiện các nội dung của Phương án liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Phòng. Trên cơ sở đề nghị của Bộ phận Một cửa, tham mưu Chủ tịch UBND huyện cử công chức, viên chức cơ quan làm việc tại Bộ phận Một cửa; đề xuất cơ chế, chính sách ưu tiên cho các đơn vị tham gia thực hiện Phương án.

3. Phòng Văn hoá và thông tin:

- Trên cơ sở hướng dẫn của Sở Thông tin và truyền thông, tham mưu UBND huyện triển khai Quy chế hoạt động của quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng TTHC cấp huyện, xã; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Triển khai, theo dõi, đôn đốc thực hiện cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đối với một số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện.

- Triển khai công tác tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện gửi hồ sơ và nhận trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định qua dịch vụ Bưu chính công ích.

4. Phòng Tài chính - Kế hoạch: Tham mưu UBND huyện phân bổ kinh phí theo quy định, bảo đảm hoạt động của Bộ phận Một cửa.

5. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện: Bố trí 01 viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện để chịu trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, hợp pháp của hồ sơ lĩnh vực đất đai, môi trường và đăng ký giao dịch bảo đảm và thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo Văn phòng phân công.

6. Chi cục thuế huyện: Bố trí 01 công chức của Chi cục thuế làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và UBND tỉnh Gia Lai.

- Ban hành các thông báo nghĩa vụ tài chính thu thuế, tính đúng, đủ, thông báo nộp tiền sử dụng đất và các khoản thu khác đúng thời gian quy định; chịu trách nhiệm chỉ đạo và kiểm tra việc thực hiện của tổ chức, công dân đảm bảo chính xác và đúng thời gian quy định.

- Thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, tư vấn và giải đáp kịp thời các yêu cầu của công dân về nghĩa vụ tài chính liên quan đến quyền sử dụng đất.

7. Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT-Chi nhánh huyện Kbang (được Kho bạc ủy nhiệm thu): Bố trí 01 cán bộ làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện để thu các khoản nộp ngân sách nhà nước theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và UBND tỉnh Gia Lai.

8. Công an huyện: bố trí 01 chiến sỹ công an làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện để giải quyết thủ tục hành chính cấp chứng minh nhân dân.

9. Bưu điện huyện: Phối hợp với Bộ phận Một cửa tăng cường công tác tuyên truyền, thông nhất vận động tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ gửi hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích.

10. Trung tâm Văn hoá, thông tin và thể thao: có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc thực hiện Phương án này.

11. Các cơ quan, đơn vị liên quan: Thực hiện các quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách đúng thời gian quy định, không để trễ hẹn; chịu trách nhiệm trước UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện về kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Tham mưu UBND huyện xây dựng, sửa đổi, bổ sung kịp thời quy trình ISO các TTHC liên quan đến các lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ giao.

12. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã, thị trấn:

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ; Rà soát điều chỉnh quy trình, các bước thực hiện và những vấn đề liên quan đến việc giải quyết TTHC theo đúng quy định.

- Niêm yết công khai Phương án thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC của UBND huyện tại trụ sở UBND xã, thị trấn, tại trụ sở các nhà văn hóa của thôn, làng, tổ dân phố; đồng thời đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến về nội dung Phương án này đến các tầng lớp nhân dân biết, thực hiện.

- Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa; niêm yết công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

- Kiện toàn, bố trí, phân công công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận Một cửa; đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cho Bộ phận Một cửa hoạt động.

- Thường xuyên kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận Một cửa, công chức chuyên môn, kịp thời giải quyết hồ sơ đúng quy trình, thời gian quy định;

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo, đề xuất UBND huyện (*qua Văn phòng HDND-UBND huyện*) để tổng hợp, đề xuất UBND huyện xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN

CHỦ TỊCH

Võ Văn Phán

**SỐ LƯỢNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN
GIẢI QUYẾT CỦA UBND HUYỆN**

(Kèm theo Quyết định số 10/QĐ-UBND huyện ngày 21 tháng 01 năm 2019 của UBND huyện)

STT	Tên đơn vị	Số lượng TTHC theo quy định	Số lượng TTHC có phát sinh hồ sơ	Số lượng TTHC thực hiện theo cơ chế Một cửa	Số lượng TTHC thực hiện theo cơ chế Một cửa liên thông	Số TTHC thực hiện mức độ 3
01	Phòng Nội vụ	21	7	21		7
02	Phòng Tư pháp	33	4	33		6
03	Phòng Tài chính-Kế hoạch	41	5	41		5
04	Phòng Văn hóa và Thông tin	13	3	13		2
05	Thanh tra huyện	10		10		
06	Phòng Kinh tế-Hạ tầng	53	6	53		3
07	Phòng Giáo dục và Đào tạo	40	3	40		2
08	Phòng Lao động-Thương binh và XH	47	6	36	11	3
09	Phòng Dân tộc	4	1		4	
10	Phòng Nông nghiệp và PTNT	19	1	19		
11	Phòng Y tế	3	2	3		
12	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	32	17	22	10	1
13	Phòng Tài nguyên-Môi trường	8	5	8		
14	Công an huyện	3	3		3	
Tổng cộng		327	63	299	28	29

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)	Mẫu số 01
UBND HUYỆN KBANG BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:....../BPTNTKQ, ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Kbang

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

Đăng ký nhận kết quả tại:

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

NGƯỜI NỘP HỒ SO
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận Một cửa;
- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

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

Mẫu số 02

UBND HUYỆN KBANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../HDHS

....., ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Địa chỉ:

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với số
điện thoại để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

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

Mẫu số 03

UBND HUYỆN KBANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

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

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

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

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

Mẫu số 04

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
CẤP HUYỆN

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

Số:...../PXL-

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

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

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

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

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

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

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

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

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

Mẫu số 05

UBND HUYỆN KBANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/dúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao:	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....			
Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:				
1. Giao:giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
.....			

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

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử

Mẫu số 06

UBND HUYỆN KBANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRA KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:..... /BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

SỐ THEO DÕI HỒ SƠ

Ghi chú: Số theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.