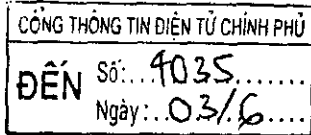


Số: 29 /2013/QĐ-UBND

Hà Nam, ngày 30 tháng 5 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận
và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam.**



ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ NAM

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

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký. Các quy định trước đây trái với Quyết định này nay bãi bỏ;

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.// 26

Nơi nhận:

- Cục Kiểm tra văn bản- Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy; HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- VPUB: CPVP, Các CV
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH



Mại Tiến Dũng

QUY ĐỊNH

Về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận
và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam
(Ban hành kèm theo Quyết định số 29 /2013/QĐ-UBND
ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về quy trình tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ; giải quyết hồ sơ, trả kết quả; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa và một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh (gọi chung là các Sở);
2. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (gọi chung là UBND cấp huyện);
3. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (gọi chung là UBND cấp xã).
4. Các cơ quan hành chính được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ đặt tại tỉnh (theo bộ thủ tục hành chính được cơ quan cấp trên ban hành và công bố).
5. Tổ chức và cá nhân liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Quy định này.
6. Cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của tỉnh và cán bộ, công chức của các đơn vị có liên quan.

Điều 3. Tiếp nhận, yêu cầu bổ sung hồ sơ, thời hạn trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân

1. Tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính liên hệ, nộp hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các Sở; UBND cấp huyện, UBND cấp xã.
2. Đối với những hồ sơ chưa đúng, chưa đủ và trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn một lần, đầy đủ, phiếu bổ sung hồ sơ (theo mẫu) để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh theo đúng quy định.
3. Viết giấy biên nhận hồ sơ, giấy hẹn trả kết quả (đối với những công việc phải viết giấy hẹn), giải quyết hồ sơ (đối với những thủ tục hành chính pháp luật quy định giải quyết trong ngày) trả kết quả giải quyết hồ sơ. Người nộp hồ sơ nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.
4. Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết đã được các Sở; UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp

pháp, không hợp lệ thì phải trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không quá 02 ngày, đồng thời có văn bản thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết.

5. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết, thì phải có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể để tổ chức và cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành.

6. Trong quá trình thực hiện, các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã phải thường xuyên rà soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, nếu có văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành, thay đổi thì chủ động rà soát trình công bố ban hành theo quy trình.

7. Thời hạn trả kết quả giải quyết hồ sơ được tính theo ngày làm việc và tính từ thời điểm Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chính thức tiếp nhận hồ sơ, trao phiếu biên nhận cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp chưa qua giải quyết đúng ngày hẹn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết và hẹn ngày trả kết quả.

Điều 4. Các hành vi nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Các hành vi hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, khó khăn, nhũng nhiễu; đưa, nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định của pháp luật; lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trục lợi.

2. Tiết lộ thông tin, hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân mà mình biết trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật cho phép; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

3. Tự đặt thêm giấy tờ, thủ tục hoặc các yêu cầu, điều kiện, các loại giấy tờ ngoài quy định.

4. Kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định.

5. Có các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng Quy chế văn hóa nơi công sở ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước và các quy định khác có liên quan đến văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức.

6. Trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

Điều 5. Hồ sơ thủ tục hành chính và cơ chế một cửa:

1. Các quy định về hồ sơ, căn cứ pháp lý, thời gian giải quyết, phí, lệ phí các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại Bộ thủ tục hành chính chung do Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

2. Thực hiện giải quyết theo cơ chế một cửa đối với toàn bộ các thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến tổ chức và cá nhân, thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành UBND cấp huyện, UBND cấp xã đã được UBND tỉnh công bố, công bố bổ sung và thay thế. (Trừ các thủ tục hành chính có quy định của Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương, của tỉnh có quy định không giải quyết theo cơ chế một cửa).

Chương II
TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Mục 1: Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

Điều 6. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thành lập ở tất cả các Sở, UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

2. Tên đầy đủ: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (gọi tắt: Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả).

3. Vị trí của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả:

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các Sở đặt tại Văn phòng và chịu sự quản lý về hoạt động của Văn phòng các Sở. Đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc thuộc các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ đặt tại tỉnh và các đơn vị trực thuộc các cơ quan nói trên ngoài việc thực hiện theo quy định của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, còn phải thực hiện các quy định của UBND tỉnh.

b) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, đặt tại Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, chịu sự quản lý toàn diện về hoạt động của Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

c) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã, đặt tại trụ sở làm việc của UBND cấp xã và có các công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 7. Chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Chức năng:

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân.

2. Nhiệm vụ:

a) Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết, trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) của các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa.

b) Nghiên cứu, đề xuất với các cơ quan chức năng có thẩm quyền, các giải pháp cải cách và đơn giản hóa thủ tục hành chính.

c) Báo cáo, thống kê định kỳ, đột xuất kết quả thực hiện cơ chế một cửa theo quy định và theo yêu cầu của Thủ trưởng các Sở; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã và cơ quan cấp trên.

d) Quản lý các loại sổ, biểu thống kê: sổ nhật ký ghi chép việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; phiếu hẹn trả kết quả với tổ chức và cá nhân; phiếu nhận hồ sơ, phiếu chuyển giao hồ sơ, sổ góp ý kiến, phiếu khảo sát ý kiến tổ chức và cá nhân, các loại sổ ghi chép khác.

Điều 8. Tổ chức, bộ máy

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc các Sở.

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc các Sở bố trí một công chức chuyên trách và công chức của các phòng, ban chuyên môn, nghiệp vụ được phân công đến trực và thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chịu sự quản lý, kiểm tra, giám sát về hoạt động của Văn phòng Sở.

b) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả do một lãnh đạo Văn phòng Sở làm Trưởng bộ phận và chịu trách nhiệm toàn bộ về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

c) Giám đốc Sở có trách nhiệm phân công, bố trí công chức chuyên môn cho phù hợp với điều kiện thực tế và phải đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp huyện:

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp huyện bố trí công chức chuyên trách và công chức của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và một số cơ quan, đơn vị có liên quan được phân công đến làm việc chuyên trách tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, chịu sự quản lý, kiểm tra, giám sát toàn diện về hoạt động của Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

b) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp huyện bố trí công chức nắm vững, am hiểu sâu lĩnh vực chuyên môn được giao và đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

c) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả do một lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện làm Trưởng Bộ phận và chịu trách nhiệm toàn bộ về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

3. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã:

a) Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã là các công chức chuyên môn, được quy định tại Nghị định số 92/2009/NĐ-CP, ngày 22/10/2009 của Chính phủ quy định về chức danh, số lượng, một số chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã.

b) Chủ tịch UBND cấp xã là Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và chịu trách nhiệm về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã.

c) UBND cấp xã phải bố trí, phân công công chức chuyên môn quy định tại điểm a, khoản 3 Điều này và đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

Mục 2

Quy trình tiếp nhận, chuyển giao, giải quyết hồ sơ và trả kết quả

Điều 9. Quy trình tiếp nhận, chuyển giao, giải quyết hồ sơ và trả kết quả

1. Tiếp nhận:

a) Khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm xem xét yêu cầu, hồ sơ của người nộp hồ sơ, kiểm tra số lượng, thành phần hồ sơ, các yêu cầu, điều kiện theo quy định.

b) Đối với các hồ sơ không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết thực hiện theo quy định tại khoản 5, Điều 3 của Quy định này.

c) Đối với hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 3 của Quy định này.

d) Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo quy định:

- Các công việc không giải quyết trong ngày phải viết giấy biên nhận hồ sơ, giấy biên nhận hồ sơ, ghi rõ ngày nhận, thời gian giải quyết và ngày hẹn trả kết quả, đồng thời cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi hồ sơ (theo mẫu).

- Các công việc phải giải quyết trong ngày theo quy định: Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ từ tổ chức và cá nhân và chuyển bộ phận chuyên môn giải quyết ngay hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký, vào sổ theo dõi, thu phí, lệ phí (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

2. Chuyển giao hồ sơ (đối với công việc phải viết phiếu hẹn):

a) Tất cả các hồ sơ sau khi tiếp nhận, công chức tiếp nhận hồ sơ phải điền đầy đủ thông tin và ký vào phiếu chuyển giao hồ sơ (theo mẫu), chuyển giao hồ sơ đến cơ quan (phòng, ban) chuyên môn trong ngày làm việc.

b) Trường hợp hồ sơ tiếp nhận sau 16h (mười sáu giờ) hàng ngày thì chuyển hồ sơ cho cơ quan (phòng, ban) chuyên môn vào đầu giờ làm việc của buổi sáng ngày làm việc kế tiếp. Thời gian cơ quan (phòng, ban) chuyên môn tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phải được thể hiện trong Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ (theo mẫu).

3. Giải quyết hồ sơ:

a) Ngay sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, cơ quan (phòng, ban) chuyên môn phải phân công cán bộ, công chức xử lý, giải quyết hồ sơ đảm bảo trả kết quả cho tổ chức và cá nhân đúng thời gian quy định.

b) Công chức chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ về Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đúng thời gian quy định. Đối với hồ sơ cần xác minh, kiểm tra thực tế trong quá trình xử lý thì công chức chuyên môn báo cáo lãnh đạo cơ quan (phòng, ban) chuyên môn đề nghị tiến hành xác minh, kiểm tra. Quá trình xác minh, kiểm tra phải được lập biên bản, ghi rõ thành phần tham gia, thời gian, nội dung và kết quả xác minh, kiểm tra. Biên bản được lưu trữ theo quy định.

c) Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ: thực hiện theo quy định hiện hành.

d) Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu phát sinh trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của các Sở; UBND cấp huyện, UBND cấp xã

nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp lệ, không hợp pháp thì thực hiện theo quy định tại khoản 4, Điều 3.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ:

a) Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ cơ quan (phòng, ban) chuyên môn chuyển đến, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn; thu phí, lệ phí (nếu có) và cập nhật vào Sổ theo dõi hồ sơ. Khi trả kết quả giải quyết hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào Sổ theo dõi hồ sơ. Trường hợp hồ sơ trình cấp có thẩm quyền giải quyết thì kết quả giải quyết được chuyển về đơn vị tiếp nhận giải quyết ban đầu để trả kết quả theo quy định.

b) Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong, cơ quan (phòng, ban) chuyên môn phải trình Thủ trưởng các Sở; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã ký văn bản nêu rõ nguyên nhân, lý do trả kết quả chậm, đồng thời hẹn thời gian trả kết quả lần sau. Nếu công chức giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng từ 02 lần (hai lần) trở lên thì Thủ trưởng các Sở; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã xem xét xử lý theo quy định hiện hành.

Điều 10. Mối quan hệ và trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả:

a) Là đầu mối chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức và cá nhân; phối hợp với cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn trong giải quyết hồ sơ cho tổ chức và cá nhân.

b) Tiếp nhận, viết phiếu hẹn, phiếu chuyển và chuyển hồ sơ đến cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn nếu hồ sơ đúng, đầy đủ. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh nếu hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định và hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết nếu yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết.

c) Nhận kết quả từ cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn, vào sổ theo dõi, thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

d) Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế phối hợp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

e) Phối hợp với cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn thông báo gửi tổ chức và cá nhân nêu rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết, hồ sơ giải quyết chậm.

g) Mở sổ góp ý, hòm thư góp ý, phiếu khảo sát ý kiến (theo mẫu) và tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước (tùy theo điều kiện thực tế, có thể khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân thường xuyên hoặc định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm).

2. Cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn:

a) Nhận hồ sơ từ Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, phân công cán bộ, công chức xử lý hồ sơ đảm bảo đúng các quy định của pháp luật.

b) Phối hợp với bộ phận một cửa hướng dẫn tổ chức và cá nhân các vấn đề phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ cho tổ chức và cá nhân đảm bảo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp phát hiện hồ sơ không đầy đủ, không hợp lệ thì chuyển trả lại cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và ghi rõ những nội dung cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, không liên hệ trực tiếp với tổ chức và cá nhân yêu cầu bổ sung hồ sơ. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm liên hệ với tổ chức và cá nhân để đề nghị hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định.

d) Chuyển, trả kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đúng thời gian quy định.

e) Chủ trì soạn thảo thông báo trình Thủ trưởng các Sở; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã ký, gửi tổ chức và cá nhân nêu rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết, hồ sơ giải quyết chậm.

g) Cán bộ, công chức khi thực hiện việc tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, trả kết quả có trách nhiệm ghi chép đầy đủ thông tin vào sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, phiếu chuyển giao hồ sơ, phiếu nhận và hẹn trả kết quả, các loại sổ lưu trữ, hồ sơ, tài liệu khác (nếu có).

3. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả:

a) Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng các Sở; Chủ tịch UBND cấp huyện và trước pháp luật về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

b) Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng các Sở; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã và Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả về thực hiện nhiệm vụ được giao.

c) Đối với những nơi có điều kiện trang bị đồng phục thì cán bộ, công chức trong khi thi hành nhiệm vụ phải mặc đồng phục và đeo thẻ công chức.

d) Bàn làm việc của công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phải có bảng ghi rõ họ, tên, chức danh, đơn vị công tác, lĩnh vực công việc được giao thực hiện.

Điều 11. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến

1. Thông tin về dịch vụ hành chính công trực tuyến:

a) Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị (nếu có) phải xây dựng mục “Dịch vụ hành chính công trực tuyến” thông báo rõ danh mục các dịch vụ hành chính công và các dịch vụ hành chính công trực tuyến (nêu rõ mức độ ứng dụng của dịch vụ: mức độ 1, mức độ 2, mức độ 3, mức độ 4 theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP).

b) Các dịch vụ hành chính công trực tuyến phải được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực và nội dung để tổ chức và cá nhân thuận tiện cho việc sử dụng, tra cứu và khai thác.

c) Thông tin về dịch vụ hành chính công trực tuyến phải được thường xuyên cập nhật, bổ sung kịp thời sau khi có sự thay đổi của cơ quan có thẩm quyền.

2. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến:

a) Các Sở; UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến thực hiện theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP,

ngày 13/6/2011 của Chính phủ về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước và các văn bản hướng dẫn khác có liên quan.

b) Căn cứ điều kiện thực tế, kế hoạch triển khai áp dụng việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh sẽ ban hành quy định cụ thể về quy trình tiếp nhận, chuyển giao và xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến.

Điều 12. Hồ sơ phức tạp về thủ tục hoặc có vướng mắc

Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận chưa rõ ràng hoặc còn vướng mắc thì công chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với phòng chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

Điều 13. Bàn giao hồ sơ

1. Hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận chuyển đến mà phòng chuyên môn kiểm tra không đúng số lượng, thành phần, nội dung hồ sơ theo quy định thì phòng chuyên môn trả lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ. Công chức tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp liên hệ xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ.

2. Nếu công chức tiếp nhận hồ sơ có sai sót hai lần trở lên mà không có lý do chính đáng hoặc không làm tốt nhiệm vụ thì phải bị xử lý tùy theo mức độ vi phạm.

Điều 14. Xử lý hồ sơ

1. Hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan, phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan cùng xử lý hồ sơ.

2. Các phòng chuyên môn, các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp xử lý hồ sơ khi có yêu cầu phối hợp.

Điều 15. Lấy ý kiến các bên tham gia

Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết, cơ quan, đơn vị cần phải lấy ý kiến của các cơ quan có liên quan thì cơ quan, đơn vị phải có văn bản lấy ý kiến. Nếu quá thời gian quy định ghi trong văn bản đề nghị mà các cơ quan được lấy ý kiến không trả lời bằng văn bản thì cơ quan, đơn vị được quyền giải quyết theo thẩm quyền; các cơ quan được lấy ý kiến nhưng không trả lời bằng văn bản chịu trách nhiệm với các hậu quả, vướng mắc phát sinh về nội dung được lấy ý kiến trong phạm vi liên quan thuộc thẩm quyền.

Thời gian đề nghị các cơ quan tham gia ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến; trừ trường hợp nội dung công việc đã được UBND tỉnh quy định cụ thể.

Điều 16. Lưu trữ hồ sơ

Các phòng chuyên môn thụ lý thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác lưu trữ hồ sơ; thực hiện chuyển giao hồ sơ lưu trữ theo quy trình lưu trữ văn bản.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm của các Sở; UBND cấp huyện, UBND cấp xã:

1. Tổ chức việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính phục vụ tổ chức và cá nhân theo cơ chế một cửa.
2. Quy định cụ thể quy trình tiếp nhận, xử lý, chuyển, giao hồ sơ, trình ký và trả kết quả giải quyết đối với thủ tục hành chính của đơn vị.
3. Niêm yết công khai các thủ tục hành chính.
4. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền rộng rãi lịch tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, các quy định về thủ tục hành chính theo khoản 7, Điều 3 của Quy định này để tổ chức, công dân biết và kiểm tra, giám sát việc thực hiện của cán bộ, công chức.
5. Thường xuyên kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, công chức chuyên môn.
6. Định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, hàng năm rà soát, đánh giá tình hình thực hiện, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện Quy định này.
7. Kịp thời khen thưởng đối với cán bộ, công chức hoặc đơn vị thực hiện tốt nhiệm vụ và xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức đơn vị, vi phạm quy định hoặc thực hiện không nghiêm túc nhiệm vụ tại Quy định này.
8. Bố trí cán bộ, công chức đúng chuyên môn, nghiệp vụ làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 18. Tổ chức thực hiện

1. Sở Nội vụ: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy định này. Phối hợp với các đơn vị kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.
2. Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Hà Nam, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy định này.
3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. / 22

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH



Phụ lục I
MẪU PHIẾU BIÊN NHẬN HỒ SƠ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 29/2013/QĐ-UBND
ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN & TKQ

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

Số:

Hà Nam, ngày tháng.....năm.....

PHIẾU BIÊN NHẬN HỒ SƠ

Họ và tên: (1)

Chức vụ: (2)

Đã tiếp nhận hồ sơ của ông (bà):.....

Địa chỉ:

Số điện thoại:.....

Tên thủ tục tiếp nhận: (3)

Hồ sơ gồm:

1

2

Nhận lúc:.... giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm

Thời gian trả kết quả: ... giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm

Để biết thêm thông tin về thủ tục hành chính, tình trạng xử lý hồ sơ, ông (bà) vui lòng
điện thoại/nhắn tin đến số hoặc email cho chúng tôi theo địa chỉ

NGƯỜI TIẾP NHẬN

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Thời gian nhận kết quả trên thực tế:
.....giờ...phút, ngày....tháng.....năm.....

(Phiếu này cá nhân, tổ chức nộp lại sau khi nhận được kết quả đã giải quyết và được lưu
vào hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị)

Ghi chú:

- (1) Họ và tên của công chức tiếp nhận hồ sơ
- (2) Chức vụ của công chức tiếp nhận hồ sơ
- (3) Tên thủ tục hành chính cá nhân, tổ chức thực hiện

Phụ lục II
MẪU PHIẾU HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Quyết định số 29/2013/QĐ-UBND
ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN & TKQ

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

Số:...../PHD

PHIẾU HƯỚNG DẪN
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Hồ sơ của ông (bà):.....

Loại thủ tục:..... (1)

Do yêu cầu của ông (bà) là không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

Đề nghị ông (bà) đến liên hệ cơ quan: :.....(2).....

..... để được
giải quyết.

Để biết thêm thông tin, ông (bà) vui lòng điện thoại/nhắn tin đến số ...(3)... hoặc
email cho chúng tôi theo địa chỉ

....., ngày.....tháng.....năm.....

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1) Tên loại thủ tục hành chính tổ chức, cá nhân yêu cầu giải quyết
- (2) Tên cơ quan, đơn vị cần đến liên hệ để giải quyết
- (3) Số điện thoại của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc đơn vị

Phụ lục III
MẪU PHIẾU BỔ SUNG HỒ SƠ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 29 /2013/QĐ-UBND
ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN & TKQ

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

Số.....

PHIẾU BỔ SUNG HỒ SƠ

Hồ sơ của ông (bà):.....

Loại thủ tục:.....(1)

Đề nghị ông (bà) bổ sung các loại giấy tờ sau:

1/.....

2/.....

3/.....

.....

Để biết thêm thông tin về thủ tục hành chính, tình trạng xử lý hồ sơ, ông (bà) vui lòng điện thoại/nhắn tin đến số ...(2)... hoặc email cho chúng tôi theo địa chỉ

(Phiếu này cá nhân, tổ chức nộp lại sau khi nhận được kết quả đã giải quyết và được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị)

....., ngày.....tháng.....năm.....

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

(1) Tên loại thủ tục hành chính thực hiện

(2) Số điện thoại của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc đơn vị

Phụ lục IV
MẪU PHIẾU LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 29 /2013/QĐ-UBND
ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

TÊN ĐƠN VỊ (1)
BỘ PHẬN TN VÀ TKQ
Số:...../PLC

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

PHIẾU LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ

Hồ sơ số:(2).....
Loại thủ tục:(3).....
Người giao hồ sơ:(4).....
Thời gian tiếp nhận hồ sơ: giờ..... phút, ngày tháng..... năm
Thời gian trả kết quả theo quy định: giờ phút, ngày tháng.....năm.....

Tên đơn vị/bộ phận (5)	Ngày giao/nhận hồ sơ (6)	Ghi chú (7)
- Giao: - Nhận:	...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO (Ký, ghi rõ họ tên) NGƯỜI NHẬN (Ký, ghi rõ họ tên)	
- Giao: - Nhận:	...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO (Ký, ghi rõ họ tên) NGƯỜI NHẬN (Ký, ghi rõ họ tên)	
- Giao: - Nhận:	...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO (Ký, ghi rõ họ tên) NGƯỜI NHẬN (Ký, ghi rõ họ tên)	
.....		

(Phiếu này được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị)

Ghi chú:

- (1) Tên đơn vị đầu tiên tiếp nhận hồ sơ
- (2) Số phiếu biên nhận hồ sơ của đơn vị tiếp nhận đầu tiên
- (3) Tên thủ tục hành chính
- (4) Người giao hồ sơ lần đầu (của cơ quan tiếp nhận đầu tiên)
- (5) Tên các đơn vị, bộ phận giao - nhận hồ sơ trong quá trình giải quyết hồ sơ
- (7) Nội dung quản lý, theo dõi của Bộ phận tiếp nhận, xử lý (số Phiếu biên nhận,...)

Phụ lục V
MẪU SỐ THEO DÕI TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA
(Ban hành kèm theo Quyết định số 29/2013/QĐ-UBND
ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN & TKQ

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

SỐ THEO DÕI TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ NĂM.....

Số TT	Người nộp hồ sơ	Địa chỉ	Số điện thoại	Tên thủ tục	Ngày nhận hồ sơ tại Bộ phận TN&T KQ	Tên phòng (hoặc công chức, viên chức) xử lý hồ sơ	Ngày trả kết quả theo Phiếu biên nhận	Ngày chuyển hồ sơ cho phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn	Tên phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn nhận hồ sơ	Ngày nhận lại kết quả từ phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn	Ngày trả kết quả theo thực tế	Kết quả (số hiệu văn bản)	Ký nhận (ghi rõ họ và tên của người dân, tổ chức)	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)

Ghi chú:

- (1): Số thứ tự là số Phiếu biên nhận hồ sơ
(10): Tên phòng, công chức chuyên môn nhận hồ sơ (thủ tục một cửa); số Phiếu luân chuyển hồ sơ (thủ tục liên thông)
(13): Kết quả ghi rõ số hiệu của văn bản, sản phẩm