

Số: 45 /2023/QĐ-UBND

Bến Tre, ngày 08 tháng 12 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Bến Tre**

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ

ĐẾN Giờ: 5
Ngày: 11/12/2023

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẾN TRE

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

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

Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

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;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 2213/TTr-VPUBND ngày 04 tháng 12 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Bến Tre.

Điều 2. Điều khoản thi hành

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 18 tháng 12 năm 2023./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Cục Kiểm soát TTHC-VPCP;
- Công TTĐT Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - BTP (để kiểm tra);
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh (để báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UBND TTQ Việt Nam tỉnh;
- VP Đoàn ĐBQH & HĐND tỉnh;
- Chánh, các PCVP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Các cơ quan, tổ chức ngành dọc;
- Sở Tư pháp (tự kiểm tra);
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Đồng Khởi, Đài PT&TH Bến Tre;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Công TTĐT tỉnh;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, TNBV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



Trần Ngọc Tam



QUY CHẾ

và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp
trên địa bàn tỉnh Bến Tre

(Kèm theo Quyết định số 45/2023/QĐ-UBND ngày 08 tháng 12 năm 2023
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bến Tre)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về:

1. Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa (tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bến Tre).
2. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.
3. Thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.
4. Quyền hạn và nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.
5. Các nội dung khác về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính không quy định trong Quy chế này thì thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Các cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương có đưa thủ tục hành chính ra thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện).

4. Các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

5. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã).

6. Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

7. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

8. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh phải tuân thủ đầy đủ các quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và các nguyên tắc cụ thể sau đây:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

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

6. Cán bộ, công chức, viên chức và các 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.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục

hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

8. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị theo quyết định của Bộ, ngành Trung ương hoặc của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã công bố và đang có hiệu lực thi hành.

9. Việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo đúng Quy chế này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

10. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, Bộ phận Một cửa cấp xã là đầu mối trong việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Quy chế này.

11. Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính chịu sự hướng dẫn trực tiếp về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và giám sát, kiểm tra, thanh tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 4. Tổ chức của Bộ phận Một cửa

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bảo đảm và quản lý.

2. Bộ phận Một cửa cấp huyện thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

3. Bộ phận Một cửa cấp xã thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã quản lý, bảo đảm về cơ sở vật chất, trang thiết bị, máy vi tính, hệ thống mạng để thực hiện nhiệm vụ theo quy định.

4. Đối với các trang thiết bị, máy móc kỹ thuật chuyên ngành, có tính đặc thù của cơ quan nào thì cơ quan đó phải trao đổi, thống nhất với cơ quan trực tiếp quản lý Bộ phận Một cửa để bố trí và quản lý cho phù hợp.

5. Đối với một số thủ tục hành chính đặc thù được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đồng ý không đưa vào tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp thì việc tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện tại Văn phòng cơ quan, đơn vị đó.

6. Người đứng đầu cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương phối hợp bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, Bộ phận Một cửa cấp xã để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính do

Thủ tướng Chính phủ quy định được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

7. Căn cứ việc triển khai số hóa hồ sơ, kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành và Công Dịch vụ công quốc gia, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định mở rộng phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp thuộc phạm vi quản lý phù hợp với tình hình thực tiễn trên địa bàn tỉnh.

8. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh được giao nhiệm vụ tổng hợp theo dõi, giám sát, đôn đốc việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 5. Bố trí trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

1. Tại Bộ phận Một cửa

a) Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, trong đó căn cứ vào quy mô, diện tích có thể tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật.

b) Bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

c) Lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống.

d) Bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: Máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu và bố trí khu vực cung cấp dịch vụ theo quy định.

đ) Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), 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.

e) Khuyến khích việc tích hợp các dịch vụ tiện ích để hỗ trợ, phục vụ nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa.

2. Căn cứ tình hình thực tế và năng lực của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật về đấu thầu. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm bố trí người làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ khi được giao đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết

thủ tục hành chính theo quy định pháp luật. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm, các nội dung công việc thuộc phạm vi được giao theo quy định tại Quy chế này.

Điều 6. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Chức năng

Bộ phận Một cửa có chức năng làm đầu mối để thực hiện việc hướng dẫn, số hóa, tiếp nhận, giám sát, đôn đốc và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo Quy chế do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; 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 giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

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

3. 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 xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa 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 Công dịch vụ công, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; 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 7. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được thừa lệnh người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền 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.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp đó 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.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công chức, viên 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.

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện

nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử công chức, viên 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, viên chức được biết.

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm 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, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

7. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Một cửa về họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. 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, công chức, viên chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

9. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho 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.

10. 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 8. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp tỉnh

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh gồm Giám đốc là lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và không quá 02 Phó Giám đốc là 02 lãnh đạo cấp phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định bổ nhiệm.

b) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; tham mưu xây dựng, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

c) Các sở, ban, ngành tỉnh cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh bao gồm nhân sự chính thức và nhân sự dự phòng. Căn cứ danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng của các sở, ban, ngành tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

2. Tại cấp huyện

a) Người đứng đầu Bộ phận Một cửa cấp huyện là lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện và là đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân cấp huyện.

b) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa cấp huyện và thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của người đứng đầu Bộ phận Một cửa cấp huyện.

c) Phòng, ban chuyên môn cấp huyện xây dựng phương án nhân sự gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp danh sách nhân sự cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt.

3. Tại cấp xã

a) Bộ phận Một cửa cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo, phụ trách. Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định phân công một Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đến làm việc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân cấp xã để điều hành và ký duyệt tại chỗ tất cả các kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

4. Tiêu chuẩn

Người được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện phải đáp ứng các tiêu chuẩn sau:

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

b) 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 và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ.

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, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

5. Trách nhiệm

a) Phải tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

b) 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.

c) 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.

d) 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 tại địa phương.

đ) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

e) 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.

g) Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm gìn giữ, bảo quản tài sản chung và thực hành tiết kiệm trong việc sử dụng trang thiết bị, máy móc tại Bộ phận Một cửa.

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

6. Quyền lợi

Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân; 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; được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết); nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa và các chế độ chính sách quy định tại Điều 11 của Quy chế này.

7. Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa: Các cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện tối thiểu 12 tháng và tối đa 24 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp tăng, giảm, thay thế công chức, viên chức Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Quy chế này.

Điều 9. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức

1. Cử công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn, thời hạn cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 4, khoản 7 Điều 8 Quy chế này.

2. Có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế 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 (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Bộ phận Một cửa để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải

quyết). Trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức khác thay thế.

3. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra 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.

4. Phối hợp tham mưu xây dựng quy trình nội bộ 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.

5. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

6. 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.

7. 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.

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

9. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; phối hợp đánh giá, nhận xét công chức, viên chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

10. 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).

Điều 10. Thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa các cấp làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (Buổi sáng làm việc từ 07 giờ đến 11 giờ, buổi chiều làm việc từ 13 giờ đến 17 giờ), trừ các ngày nghỉ theo quy định.

Điều 11. Chế độ, chính sách đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Chế độ, chính sách đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Căn cứ vào tình hình cụ thể và ngân sách của địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp xem xét, quyết định việc trang bị đồng phục cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

3. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

Chương III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 12. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính

1. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Đối với các thủ tục hành chính không đưa ra thực hiện tại Bộ phận Một cửa hoặc thủ tục hành chính không cấu hình được quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, Phiếu kiểm soát quá trình được in kèm theo hồ sơ, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên.

Điều 13. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn một trong các cách thức sau đây để nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp.

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích để được doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích trực tiếp đến tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ tại nơi mà cá nhân, tổ chức có yêu cầu.
3. Nộp hồ sơ trực tuyến trên Công Dịch vụ công quốc gia (truy cập vào địa chỉ: dichvucong.gov.vn) hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (truy cập vào địa chỉ: dichvucong.bentre.gov.vn).
4. Trong trường hợp thủ tục hành chính cho phép được nộp hồ sơ qua thư điện tử, thì cơ quan, đơn vị tiếp nhận phải công bố hộp thư công vụ của cơ quan, đơn vị và chỉ được nhận hồ sơ qua hộp thư này. Hồ sơ đầu vào phải được cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Kết quả được trả theo khoản 1, khoản 2 Điều này hoặc kết quả điện tử được trả qua thư điện tử đúng địa chỉ hộp thư điện tử gửi hồ sơ thủ tục hành chính.

Điều 14. Quy định việc bổ sung hồ sơ của cá nhân, tổ chức

Việc yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa được quy định như sau:

1. Khi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc qua dịch vụ công trực tuyến (Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh) hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích mà còn thiếu hoặc không đúng thành phần hồ sơ so với Quyết định công bố thủ tục hành chính đang có hiệu lực thì phải bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

2. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm viết Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác.

3. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính không được tự ý đặt ra thêm thủ tục, hồ sơ, giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ đã công bố, đảm bảo chỉ nhận đúng, nhận đủ thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định.

Điều 15. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 13 Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo 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 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP cho cá nhân, tổ chức.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do trong phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do trong phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo 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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh quy định tại khoản 3 Điều 13 của Quy chế này, 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 và thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng 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 chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn, gọi điện thoại trực tiếp tới tổ chức, cá nhân.

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

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 Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; 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. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được yêu cầu cá nhân, tổ chức 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.

6. Số hóa hồ sơ thủ tục hành chính

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

b) Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; công chức, viên chức một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

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

Thành phần hồ sơ thực hiện số hóa và không thực hiện số hóa đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố thực hiện theo quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân

tỉnh về công bố danh mục thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ thực hiện số hóa và không thực hiện số hóa trên địa bàn tỉnh.

Điều 16. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 15 Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. 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.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, 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 khoản 2, khoản 3 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 17. 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 công chức, viên chức liên quan xử lý, kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa chuyển đến và cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

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

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, 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

a) 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 giải quyết

thủ tục hành chính tỉnh.

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ; kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và lưu tại cơ quan giải quyết, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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 có kết quả thẩm tra, thẩm định, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. 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

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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh 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 hành chính

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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh 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 từ khoản 1 đến khoản 5 Điều 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 khoản 1, khoản 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. 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 xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP). Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ thời gian hẹn ngày trả kết quả, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, 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).

10. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử.

Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

Điều 18. 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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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 công chức, viên chức 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. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính và trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Cử công chức, viên chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định.

2. Công khai các thủ tục hành chính đầy đủ, kịp thời, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo quy định để tạo thuận lợi cho việc giám sát.

3. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương; việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến.

4. Kiểm tra, chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, thực hiện khen thưởng và kỷ luật đúng quy định. Chỉ đạo công chức, viên chức chuyên môn không tự ý tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ của cá nhân, tổ chức nếu hồ sơ chưa được nộp qua Bộ phận Một cửa.

5. Định kỳ hàng năm, các cơ quan liên quan chủ trì, phối hợp với Bộ phận Một cửa thực hiện việc khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức đánh giá mức độ hài lòng để không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

6. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của cơ quan cấp trên.

7. Tùy theo đặc điểm, tình hình thực tế của cơ quan, địa phương và quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định việc cử công chức lãnh đạo cấp phòng hoặc tương đương đến làm việc tại Bộ phận Một cửa để tiếp nhận các thủ tục hành chính và thừa ủy quyền của Giám đốc các sở, ban ngành tỉnh hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, ký giải quyết tại chỗ các kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức khi được ủy quyền.

Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc theo dõi thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện làm đầu mối thống nhất trong việc theo dõi, quản lý, kiểm tra việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích của tổ chức, cá nhân; phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện quy trình cung cấp dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo thực hiện đúng quy định theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp trong việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo danh mục thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; có giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo dịch vụ hoạt động thông suốt, không bị gián đoạn; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết các khiếu nại, thắc mắc liên quan đến chất lượng cung cấp dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua bưu chính công ích.

Điều 21. 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 giải quyết hồ sơ chậm trả kết quả

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

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân 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, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy 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 sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ thủ tục hành chính, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; định kỳ hoặc đột xuất báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện và đề xuất hướng giải quyết các vướng mắc hoặc tham mưu báo cáo Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thực hiện.

2. Tham mưu hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp tổ chức tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Điều 23. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cấp hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin, kết nối các hệ thống, phần mềm phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp với Báo Đồng Khởi, Đài Phát thanh và Truyền hình Bến

Tre thường xuyên truyền truyền về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Điều 24. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Tham mưu hướng dẫn nghiệp vụ lưu trữ đối với hồ sơ thủ tục hành chính điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.
2. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh về chế độ, chính sách đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo hướng dẫn của trung ương.

Điều 25. Trách nhiệm của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương

1. Các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của cơ quan chủ quản.
2. Các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc có đưa thủ tục hành chính ra thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ thực hiện theo Quy chế này.

Điều 26. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh

Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh tuyên truyền, vận động để Nhân dân biết, thực hiện các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, nhất là thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; thực hiện giám sát hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

Điều 27. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh những vấn đề cần sửa đổi, bổ sung hoặc vướng mắc, khó khăn, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung kịp thời./.