

BỘ NỘI VỤ**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**Số: **5214**/BNV- CCHC

V/v hướng dẫn triển khai nhân rộng
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện
đại cấp huyện theo Quyết định số
09/2015/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày **13** tháng 11 năm 2015

Kính gửi: Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 7572/VPCP-TCCV ngày 22/9/2015 của Văn phòng Chính phủ về Đề án “Hỗ trợ triển khai nhân rộng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại”, Bộ Nội vụ hướng dẫn một số nội dung về triển khai nhân rộng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân cấp huyện theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương (sau đây gọi tắt là Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg) như sau:

I. MÔ HÌNH BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HIỆN ĐẠI CẤP HUYỆN**1. Chức năng**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân cấp huyện (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện) là đầu mối thực hiện việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để giải quyết hoặc chuyển đến các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, các cơ quan liên quan giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan liên quan.

2. Nhiệm vụ

a) Niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận các quy định, thủ tục hành chính; mức thu phí, lệ phí (nếu có); quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan liên quan;

b) Thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp huyện theo quy định tại Điều 6, Điều 7 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg;

c) Theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan liên quan giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo quy định;

d) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với những nội dung liên quan đến việc giải

quyết thủ tục hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng và giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan liên quan;

đ) Quản lý công chức theo quy định tại Điểm b Khoản 4 Điều 10 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg. Phối hợp quản lý công chức của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc (Công an, thuế, kho bạc, bảo hiểm...) được bố trí làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu có);

e) Quản lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật; tổ chức vận hành, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm Một cửa điện tử; thực hiện công tác an ninh mạng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

g) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức;

h) Thực hiện nhiệm vụ thông tin, báo cáo và các nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân cấp huyện giao.

3. Vị trí, cơ sở vật chất, trang thiết bị

a) Vị trí, cơ sở vật chất, trang thiết bị và diện tích bảo đảm theo quy định tại Điều 9 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg;

b) Có phân cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị đảm bảo đủ điều kiện để thực hiện đúng quy trình công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, theo dõi quá trình giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức (tham khảo Danh mục thiết bị điện tử chuyên dụng và thiết bị công nghệ thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại Phụ lục kèm theo);

c) Áp dụng phần mềm Một cửa điện tử với các phân hệ chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động cao, bảo đảm các yêu cầu cơ bản sau:

- Quản lý toàn bộ hoạt động tiếp nhận, in phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chu trình xử lý của các bộ phận đối với việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

- Chuẩn hóa các thủ tục, hồ sơ, đưa mã số, mã vạch vào quản lý một cách khoa học, tăng hiệu quả trong công tác theo dõi quá trình xử lý hồ sơ, tìm kiếm kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

- Cho phép cá nhân, tổ chức tra cứu tình trạng hồ sơ và kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

- Cho phép tích hợp chữ ký số trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Ưu tiên sử dụng công nghệ mã nguồn mở để phát triển sản phẩm nhằm tiết kiệm chi phí đầu tư và phù hợp với định hướng phát triển. Sẵn sàng kết nối đến các ứng dụng, dịch vụ công nghệ thông tin do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp;

- Cho phép triển khai các dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3 và 4 trên Cổng/Trang thông tin điện tử;

- Cho phép quy trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, hệ thống biểu mẫu kèm theo qua giao diện người dùng;

- Cung cấp mở rộng các kênh giao tiếp đơn giản, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức như: Sử dụng mạng internet, mạng điện thoại, sử dụng hệ thống tin nhắn (SMS);

- Cho phép cơ quan quản lý giám sát, đôn đốc các cơ quan có liên quan thực hiện việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

- Giao diện tiếng Việt, đơn giản, dễ sử dụng và ổn định trong vận hành;

- Các bước tiếp nhận và chuyển giao xử lý được cụ thể hóa bằng các tình trạng xử lý tại các bộ phận nhằm minh bạch công tác xử lý, giúp cơ quan quản lý giám sát quá trình đang xử lý hồ sơ tại mọi thời điểm;

- Cung cấp một nền tảng ứng dụng để từng bước cho phép các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan liên quan phối hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường mạng một cách xuyên suốt, nhất quán theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

d) Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 trong quản lý.

4. Tổ chức quản lý và chất lượng phục vụ

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; chịu sự chỉ đạo, quản lý của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện. Phó chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện làm Trưởng bộ phận, được sử dụng con dấu của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện trong quan hệ công tác và giao dịch với cá nhân, tổ chức;

b) Bảo đảm tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt trên 95%;

c) Thường xuyên khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức để có biện pháp không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện;

d) Có sự giám sát của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan liên quan trên môi trường mạng;

e) Thực hiện việc trích xuất một số dữ liệu báo cáo theo yêu cầu.

II. TÓM TẮT TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về triển khai nhân rộng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện.

2. Căn cứ yêu cầu thực tế và khả năng kinh phí, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chủ động triển khai nhân rộng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện trên địa bàn với các nhiệm vụ chủ yếu sau:

a) Xây dựng Kế hoạch và thực hiện việc đầu tư xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện theo kế hoạch được phê duyệt theo mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện quy định tại Mục I;


b) Việc sử dụng phần mềm Một cửa điện tử: Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn các địa phương thực hiện theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông (Bộ Thông tin và Truyền thông đã xây dựng phần mềm Một cửa điện tử nguồn mở E-par và hướng dẫn các địa phương về việc sử dụng phần mềm này);

c) Rà soát tất cả các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện đã có để bổ sung, hoàn thiện theo mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện quy định tại Mục I.

3. Bố trí đủ nguồn lực, cân đối từ ngân sách địa phương để thực hiện việc xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện theo quy định phân cấp về quản lý ngân sách nhà nước của Luật Ngân sách nhà nước.

4. Tăng cường công tác kiểm tra, đánh giá, đảm bảo hiệu quả tránh lãng phí trong quá trình thực hiện kế hoạch triển khai nhân rộng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện trên địa bàn.

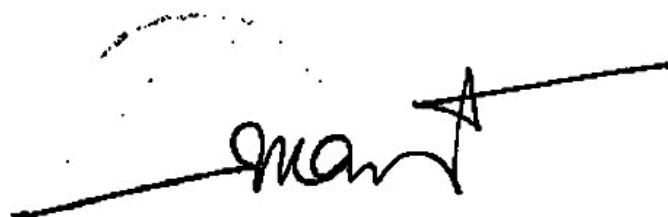
5. Hàng năm tổng kết, đánh giá việc thực hiện kế hoạch triển khai nhân rộng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện trên địa bàn tỉnh và gửi báo cáo về Bộ Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

Trên đây là hướng dẫn việc triển khai nhân rộng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg, Bộ Nội vụ đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nghiên cứu, triển khai thực hiện phù hợp với yêu cầu, điều kiện thực tế của địa phương. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Trần Anh Tuấn;
- Bộ Thông tin và Truyền thông (để p/h);
- Bộ Tư pháp (để p/h);
- Sở Nội vụ các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Trần Anh Tuấn

PHỤ LỤC

**Danh mục thiết bị điện tử chuyên dụng và thiết bị công nghệ thông tin
tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện¹**

(Kèm theo Công văn số 5244/BNV-CCHC ngày 13 tháng 11 năm 2015
của Bộ Nội vụ)

TT	Tên thiết bị	Đơn vị tính	Số lượng
1	Máy chủ	Bộ	01
2	Máy tính	Bộ	10
3	Máy in	Cái	05
4	Lưu điện 500VA	Cái	10
5	Lưu điện tối thiểu 1500VA	Cái	01
6	Máy điện thoại cố định.	Cái	01
7	Máy scanner 2 mặt tốc độ cao	Cái	01
8	Máy tính màn hình cảm ứng tra cứu hướng dẫn Thủ tục hành chính (tối thiểu 23 inches kèm theo kiosk tra cứu).	Hệ thống	01
9	Hạ tầng mạng LAN (Cáp, connector, hộp đầu nối, máng đi dây và các thiết bị khác, máy phát sóng Wifi,..) kèm theo đường truyền Internet cáp quang có địa chỉ IP tĩnh.	Hệ thống	01
10	Hệ thống máy quét mã vạch (gồm màn hình Tivi, case máy tính và đầu đọc mã vạch).	Hệ thống	01
11	Hệ thống xếp hàng tự động.	Hệ thống	01
12	Hệ thống màn hình thông báo tình hình giải quyết thủ tục hành chính (gồm màn hình tối thiểu 40 inches và case máy tính)	Hệ thống	01
13	Hệ thống Camera giám sát. (Kèm màn hình hiển thị chuyên dụng.)	Hệ thống	01
14	Hệ thống gửi tin nhắn SMS (SMS modem hoặc thuê bao đầu số)	Hệ thống	01
15	Màn hình cảm ứng (máy tính bảng tối thiểu 7 inches) để khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.	Cái	05
16	Tủ rack chứa thiết bị	Cái	01
17	Máy photo copy	Cái	01
18	Bảng điện tử công nghệ đèn LED	Bộ	01
19	Máy Điều hoà	Bộ	02
20	Thiết bị chống sét	Bộ	01

145

¹ Danh mục thiết bị có tính chất tham khảo