

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

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 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 13 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 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

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 13 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 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

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;

Căn cứ Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 3987/QĐ-UBND ngày 09 tháng 9 năm 2019 của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- TT TU; TT HĐND TP;
- CT các PCT UBND TP;
- Ủy ban MTTQVN TP;
- Các sở, ban, ngành;
- Các cơ quan TW đóng tại TP;
- UBND các quận, huyện, phường, xã;
- Đài PTTH ĐN, Báo Đà Nẵng; Công TĐTTP;
- Bưu điện TP ĐN;
- Lưu: VT, KSTT.

357



CHỦ TỊCH

Lê Trung Chinh



QUY ĐỊNH

Về việc tiếp nhận, giải quyết và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết
thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các
cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 2546 /QĐ-UBND
ngày 20 tháng 11 năm 2023 của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

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

Điều 2. Đối tượng áp dụng và nguyên tắc thực hiện

1. Đối tượng áp dụng

- a) Cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố Đà Nẵng và các đơn vị trực thuộc có giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.
- b) UBND quận, huyện.
- c) UBND phường, xã.
- d) Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố có giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.
- đ) 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.

2. Nguyên tắc thực hiện

- a) Bảo đảm 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng được tổ chức tiếp nhận và trả kết quả thông qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính.

b) Bảo đảm hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các cơ quan, đơn vị được theo dõi thông tin và trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính là văn bản hành chính hoặc giấy tờ phải được cấp bản điện tử có giá trị pháp lý cho cá nhân, tổ chức.

d) Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thực hiện theo Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 13 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.

đ) Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thực hiện theo Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố là hệ thống được hình thành trên cơ sở hợp nhất Cổng Dịch vụ công trực tuyến thành phố và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố.

2. Hệ thống thông tin nghiệp vụ là tên gọi chung của Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Phần mềm nghiệp vụ hoặc Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của Bộ, ngành.

3. Cán bộ một cửa là tên gọi chung của cán bộ, công chức, viên chức hoặc nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

4. Cán bộ xử lý hồ sơ là tên gọi chung của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ xử lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

5. Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính là một bộ phận thuộc chức năng lưu giữ dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

6. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân là không gian điện tử riêng của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố để hỗ trợ quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó.

7. Tài liệu điện tử là những loại giấy tờ, tài liệu ở dạng điện tử được tạo lập trên môi trường điện tử hoặc bản sao chụp dưới dạng điện tử từ bản chính dạng văn bản giấy hoặc tập tin có nội dung đầy đủ, chính xác như nội dung ghi trong sổ gốc, bản chính dạng văn bản giấy.

Điều 4. Lĩnh vực áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lĩnh vực áp dụng cơ chế một cửa

Cơ chế một cửa được áp dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực công việc liên quan trực tiếp tới tổ chức, cá nhân do cơ quan có thẩm quyền ban hành tại quyết định công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các cơ quan, đơn vị được nêu tại điểm a, điểm b, điểm c, điểm d khoản 1 Điều 2 Quy định này.

2. Lĩnh vực áp dụng cơ chế một cửa liên thông

Cơ chế một cửa liên thông được áp dụng khi có sự phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau được quy định tại các quyết định của Chủ tịch UBND thành phố về công bố thủ tục hành chính; thực hiện cơ chế một cửa liên thông và quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 5. Thành phần hồ sơ; thời hạn giải quyết; mức thu phí, lệ phí của các thủ tục hành chính được áp dụng theo quy định tại Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị do cơ quan có thẩm quyền quyết định công bố. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị cải tiến lề lối làm việc để rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ nhanh hơn so với thời hạn giải quyết đã được quy định.

Điều 6. Thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

1. Các cơ quan, đơn vị thuộc điểm a, điểm b, điểm c khoản 1 Điều 2 Quy định này tổ chức tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ vào tất cả các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu, trừ các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định. Thời gian làm việc:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

Trường hợp có quy định khác về thời gian làm việc của cơ quan có thẩm quyền thì thời gian làm việc áp dụng theo quy định của cơ quan cơ thẩm quyền.

2. Các cơ quan thuộc điểm d khoản 1 Điều 2 Quy định này tổ chức tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ vào thời gian phù hợp với quy định của cơ quan Trung ương chủ quản và điều kiện thực tiễn của địa phương.

3. Việc tổ chức làm việc vào ngày thứ bảy được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 14/2010/QĐ-TTg ngày 12 tháng 02 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức làm việc vào ngày thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

4. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân đến giao dịch nhiều hơn mức bình thường dẫn đến quá tải trong việc tiếp nhận hồ sơ, Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (sau đây viết tắt là BPTNTKQ) thực hiện các giải pháp theo trình tự sau:

a) Trưởng BPTNTKQ chủ động quyết định việc ngừng cấp mới số xếp hàng tự động hoặc thông báo dừng đối với người mới đến giao dịch để đảm bảo giải quyết hết số lượng tổ chức, cá nhân đang chờ đến lượt giao dịch, tránh trường hợp người dân lấy số thứ tự, chờ đến lượt thực hiện nhưng không đảm bảo thời gian tiếp nhận hồ sơ của cán bộ một cửa. Đồng thời, giải thích rõ lý do và hướng dẫn để tổ chức, công dân đến giao dịch trong buổi kế tiếp.

Đối với BPTNTKQ tập trung tại Trung tâm Hành chính thành phố, cán bộ một cửa cơ quan, đơn vị liên quan phải báo cáo ngay tình hình cho Tổ trưởng Tổ theo dõi vận hành BPTNTKQ tập trung tại Trung tâm Hành chính thành phố để xem xét, quyết định cách thức triển khai thực hiện.

b) Trưởng BPTNTKQ báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị bổ sung, tăng cường nhân sự cho BPTNTKQ, bảo đảm giải quyết nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

Điều 7. Nghiêm cấm các hành vi

1. Tùy tiện đặt ra các thủ tục hành chính và thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính ngoài quy định pháp luật hiện hành.

2. Sử dụng thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính làm điều kiện để vận động thu ngân sách ngoài quy định, thu phí, lệ phí vượt mức quy định hoặc thực hiện các giao dịch khác.

3. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính.

4. Hướng dẫn thủ tục hành chính nhiều lần, không rõ ràng và có thái độ thờ ơ đối với tổ chức, cá nhân.

5. Yêu cầu hoặc đề nghị cá nhân, đại diện tổ chức rút hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

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

7. Từ chối tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mà không trả lời rõ lý do.

8. Yêu cầu tổ chức, cá nhân đi lại nhiều lần để nhận kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

9. Các hành vi khác theo quy định tại Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 8. Tiếp nhận hồ sơ

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại BPTNTKQ thuộc cơ quan, đơn vị, cán bộ một cửa có trách nhiệm xem xét kỹ hồ sơ của tổ chức, cá nhân, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03 ban hành kèm theo 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).

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì hướng dẫn bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, cụ thể, đầy đủ, theo đúng quy định đã được công bố và công khai.

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì thực hiện một số nhiệm vụ khi tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức:

- 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 cá nhân, tổ chức chưa có tài khoản số thì hướng dẫn thực hiện hoặc thực hiện quy trình tạo tài khoản số cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố bảo đảm sử dụng danh tính điện tử, tài khoản định danh điện tử để thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính công trên môi trường điện tử theo đúng quy định tại Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ.

Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của cá nhân, tổ chức ủy quyền.

- Cập nhật thông tin, dữ liệu về hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và kiểm tra dữ liệu điện tử các thành phần hồ sơ theo quy định thủ tục hành chính:

+ Trường hợp thành phần hồ sơ đã có dữ liệu điện tử có giá trị pháp lý đã được kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin nghiệp vụ với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố thì cá nhân, tổ chức không phải khai thông tin lại hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu đã có dữ liệu điện tử. 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 Hệ thống thông tin nghiệp vụ thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy.

+ Trường hợp thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử, thực hiện phân loại và sao chụp giấy tờ chuyển sang bản điện tử, ký số cá nhân vào góc trên bên trái trang đầu tiên tài liệu điện tử theo đúng quy định và cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

Trường hợp được giao nhiệm vụ số hóa, cán bộ một cửa thực hiện bóc tách dữ liệu từ bản điện tử để cập nhật các thông tin, dữ liệu đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý và giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu quản lý của cơ quan, đơn vị vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

- Trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, bao gồm 02 liên theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Liên số 01 chuyển cùng hồ sơ tiếp nhận cho cán bộ xử lý hồ sơ. Liên số 02 giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, được bổ sung mã QR Code, số điện thoại BPTNTKQ, hướng dẫn tra cứu hồ sơ điện tử, đánh giá mức độ hài lòng của công dân.

d) Đối với hồ sơ giải quyết ngay, không viết hoặc trích xuất Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng vẫn phải thực hiện việc cập nhật thông tin, dữ liệu hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố. Trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ một cửa cung cấp cho người nộp hồ sơ.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ qua đường bưu điện, bộ phận văn thư của cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chuyển hồ sơ cho BPTNTKQ để thực hiện thủ tục tiếp nhận, luân chuyển, quản lý hồ sơ như hồ sơ thủ tục hành chính được nộp trực tiếp.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần, cán bộ một cửa có trách nhiệm xem xét kỹ hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân trong khoảng thời gian tối đa không quá 04 giờ làm việc kể từ thời điểm nộp hồ sơ để thực hiện tiếp nhận hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ chưa chính xác, chưa đầy đủ hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định thì thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng

dẫn cụ thể, đầy đủ theo nguyên tắc một lần, đúng quy định đã được công bố, công khai thông qua chức năng từ chối tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố tự động gửi đến tài khoản đã nộp hồ sơ trực tuyến, địa chỉ thư điện tử, tài khoản Zalo (nếu có) hoặc các hình thức phù hợp khác theo quy định cho tổ chức, cá nhân.

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì thực hiện thao tác tiếp nhận hồ sơ, sau đó chuyển hồ sơ cho cán bộ xử lý hồ sơ. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố tự động gửi thông báo cho tổ chức, cá nhân thời hạn giải quyết hồ sơ cùng với Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả điện tử có ký số cá nhân của cán bộ một cửa thông qua tài khoản đã nộp hồ sơ trực tuyến, địa chỉ thư điện tử, tài khoản Zalo (nếu có) hoặc các hình thức phù hợp khác theo quy định.

Thời gian giải quyết hồ sơ được tính từ lúc cán bộ một cửa đồng ý tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ quá thời hạn quy định thì thời gian giải quyết hồ sơ được tính từ thời điểm tối đa cho phép tiếp nhận hồ sơ.

4. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích thì cán bộ một cửa kiểm tra hồ sơ, từ chối hoặc tiếp nhận theo quy trình tại khoản 1 Điều này.

5. Trường hợp hồ sơ được nộp thông qua hình thức liên thông (đối với các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông giữa các cơ quan, đơn vị) trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố, cán bộ một cửa thực hiện quy trình kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ tương tự hồ sơ nộp trực tuyến tại khoản 3 Điều này.

Trường hợp hồ sơ nộp liên thông có yêu cầu bắt buộc kèm theo hồ sơ giấy hoặc chưa thực hiện xử lý hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử thì cơ quan, đơn vị gửi hồ sơ liên thông phải cung cấp hồ sơ giấy trong vòng 4 giờ làm việc từ khi thực hiện chuyển liên thông trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố. Trường hợp quá 04 giờ làm việc, cơ quan, đơn vị vẫn chưa cung cấp hồ sơ giấy thì cán bộ một cửa cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ thực hiện từ chối tiếp nhận hồ sơ liên thông.

Những thủ tục hành chính yêu cầu bắt buộc kèm theo hồ sơ giấy hoặc chưa thực hiện xử lý hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử do Chủ tịch UBND thành phố quyết định và công bố.

6. Tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố do các sở, ban, ngành tham mưu xử lý, hồ sơ trình UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố được tiếp nhận theo cơ chế một cửa

tại BPTNTKQ của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố. BPTNTKQ của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện tiếp nhận hồ sơ theo quy trình tại khoản 5 Điều này với yêu cầu bắt buộc kèm theo hồ sơ giấy.

7. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu quy định về thủ tục hành chính còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với cán bộ xử lý hồ sơ để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

8. Trường hợp cán bộ một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 10 Quy định này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

Điều 9. Luân chuyển hồ sơ

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ một cửa chuyển ngay hồ sơ dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cán bộ xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

2. Cán bộ một cửa phải lập hoặc trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) và chuyển cho cán bộ xử lý hồ sơ trong buổi làm việc cùng hồ sơ và liên số 01 Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận trong 30 phút cuối buổi làm việc thì chuyển hồ sơ cho cán bộ xử lý hồ sơ vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp.

Trường hợp xử lý hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử, thông tin quá trình luân chuyển hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố được sử dụng để tạo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ điện tử.

3. Cán bộ xử lý hồ sơ có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ được luân chuyển từ cán bộ một cửa và ký xác nhận vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ từ trường hợp sử dụng Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ điện tử.

4. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho BPTNTKQ 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.

5. Việc luân chuyển hồ sơ điện tử giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố hoặc Hệ thống thông tin nghiệp vụ. Trường hợp chưa thực hiện luân chuyển hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử thì thực hiện luân chuyển hồ sơ giấy 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. Quá trình luân chuyển

phải được ghi nhận rõ ràng, cụ thể thời gian giao nhận hồ sơ trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

Điều 10. Xử lý, giải quyết hồ sơ

1. Cán bộ xử lý hồ sơ thực hiện xem xét, xử lý, thẩm định hồ sơ theo quy định hiện hành, trình lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính; cập nhật thông tin quá trình xử lý và số hóa kết quả giải quyết hồ sơ theo dữ liệu điện tử để lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

2. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của nhiều phòng ban, đơn vị trực thuộc và cá nhân của cơ quan, đơn vị thì cán bộ xử lý hồ sơ chủ động phối hợp cùng xử lý hồ sơ. Quá trình phối hợp và ý kiến của các phòng ban, đơn vị trực thuộc và cá nhân liên quan phải được cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

3. Trường hợp hồ sơ có quy định thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan:

a) Cán bộ xử lý hồ sơ phải lập hồ sơ kiểm tra, xác minh để lưu vào hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật đầy đủ thông tin quá trình thẩm tra, xác minh vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

b) Trường hợp hồ sơ cần kiểm tra thực tế (hoặc cần có mặt của tổ chức, cá nhân) để thẩm tra, xác minh thì phải lập biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, kết quả kiểm tra và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ. Biên bản phải được sao chụp thành bản điện tử, ký số cơ quan và cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

c) Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan thì quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ thông tin về quy trình, nội dung và thời hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố. Các cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn được lấy ý kiến và cập nhật nội dung, số hóa kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản trả lời làm ảnh hưởng đến kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân thì cơ quan, đơn vị chủ trì báo cáo Chủ tịch UBND thành phố xem xét trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến.

d) Kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình giải quyết hồ sơ phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để

lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cán bộ xử lý hồ sơ báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung và thời gian cần bổ sung kèm theo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Thời hạn yêu cầu bổ sung hồ sơ không được quá thời hạn giải quyết của thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật có quy định thời hạn cụ thể bổ sung hồ sơ. Thời gian xử lý được tính lại từ đầu khi tổ chức, cá nhân nộp đủ hồ sơ. Hồ sơ nộp lại phải được cập nhật vào hồ sơ đã được tiếp nhận trước đó trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

Trường hợp thời gian mà cơ quan, đơn vị đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ sau khi bổ sung đầy đủ hồ sơ, văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ gửi tổ chức, cá nhân phải nêu rõ “thời gian giải quyết hồ sơ sau khi ông/bà bổ sung đủ hồ sơ bằng tổng thời gian giải quyết theo quy định trừ thời gian giải quyết lần đầu”. Trừ những trường hợp pháp luật có quy định cụ thể thời gian giải quyết sau khi bổ sung hồ sơ thì văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ gửi tổ chức, cá nhân phải nêu rõ thời gian trên.

Trường hợp quá thời hạn yêu cầu bổ sung hồ sơ, tổ chức, cá nhân vẫn chưa bổ sung hồ sơ theo quy định thì cán bộ một cửa thực hiện từ chối tiếp nhận hồ sơ.

5. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cán bộ xử lý hồ sơ báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, duyệt ký văn bản thông báo nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Văn bản thông báo được xem là kết quả giải quyết hồ sơ và thực hiện số hóa theo quy định để cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

6. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cán bộ xử lý hồ sơ trình người đứng đầu cơ quan, đơn vị ký ban hành văn bản xin lỗi (theo mẫu Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) trong đó xác định cụ thể thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả và nêu rõ lý do giải quyết hồ sơ trễ hạn. Văn bản xin lỗi được chuyển thành tài liệu điện tử (nếu ở dạng văn bản giấy) và ký số cơ quan theo quy định để cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức chuyển đến, cán bộ một cửa thực hiện gọi điện thoại hoặc dùng các hình thức phù hợp khác theo quy định thông báo, giải thích lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả để tổ chức, cá nhân không phải đi lại nhiều lần và điều chỉnh lại thời hạn trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố. Văn bản xin lỗi bản điện

tử được gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản đã nộp hồ sơ trực tuyến (trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến), địa chỉ thư điện tử, tài khoản Zalo (nếu có).

a) Đối với thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai do Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố và các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai tại quận, huyện (trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường) tiếp nhận, giải quyết, văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân phải do Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường ký ban hành.

b) Đối với thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền đang giải quyết hồ sơ ban hành văn bản xin lỗi và gửi cho cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ để gửi cho cá nhân, tổ chức.

Trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền quyết định của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố, thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ có trách nhiệm ban hành văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức.

c) Đối với hồ sơ do nhiều cơ quan, đơn vị cùng phối hợp giải quyết, văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân do thủ trưởng cơ quan, đơn vị chủ trì ký ban hành.

7. Trường hợp cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ trực tiếp thì cán bộ một cửa thông báo cho cán bộ xử lý biết, chuyển hồ sơ cho BPTNTKQ để trả lại cho công dân (nếu có hồ sơ giấy) và khi trả lại hồ sơ, cán bộ một cửa yêu cầu cá nhân (hoặc người đại diện cho tổ chức) ký xác nhận, ghi cụ thể thời gian nhận lại hồ sơ vào Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả liên 01. Quá trình yêu cầu rút hồ sơ phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố theo đúng trình tự quy định.

Trường hợp cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ trực tuyến thì cán bộ một cửa thực hiện xác nhận việc rút hồ sơ theo đề nghị của cá nhân, tổ chức. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố thông báo trạng thái đã rút hồ sơ cho cán bộ xử lý biết, không tiếp tục xử lý hồ sơ. Hồ sơ do cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ vẫn được thống kê vào tình hình giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị và thời gian trả lại hồ sơ được xác định là thời gian kết thúc xử lý hồ sơ.

8. Đối với các thủ tục hành chính theo quy định phải phối hợp với cơ quan, đơn vị khác trong quá trình giải quyết hồ sơ thì nội dung và thời gian phối hợp phải được quy định rõ trong quyết định của Chủ tịch UBND thành phố ban hành Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính đó hoặc quyết định của Chủ tịch UBND thành phố về công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

9. Đối với hồ sơ thuộc trường hợp cơ quan, đơn vị phải lấy ý kiến của bộ, ngành Trung ương trước khi xem xét, giải quyết, thì văn bản gửi lấy ý kiến bộ, ngành Trung ương được cơ quan, đơn vị sao gửi cho tổ chức, cá nhân để biết.

Thời gian giải quyết tiếp hồ sơ sau khi nhận được văn bản trả lời của bộ, ngành Trung ương phải được quy định cụ thể tại bộ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị.

10. Việc cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố bảo đảm các yêu cầu:

a) Thực hiện đồng thời khi có kết quả thực tế.

b) Kết quả giải quyết là văn bản hành chính hoặc giấy tờ (văn bằng, chứng chỉ, giấy phép...) phải được ký số, phát hành bản điện tử theo đúng quy định của Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư. Trường hợp kết quả giải quyết là văn bản hành chính thì phải tạo dự thảo trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố, chuyển ban hành để bộ phận văn thư đơn vị vào sổ văn bản trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành (trừ trường hợp sử dụng Hệ thống thông tin nghiệp vụ chưa hỗ trợ).

c) Kết quả giải quyết là các loại giấy phép, phù hiệu hoặc có mã số kết quả riêng thì cán bộ xử lý hồ sơ cập nhật số giấy phép (mã số), ngày ban hành hoặc tự động đồng bộ từ Hệ thống thông tin nghiệp vụ (nếu có).

d) Kết quả là việc xác nhận của cơ quan chính quyền vào đơn, tờ khai thì cán bộ xử lý hồ sơ cập nhật ngày xác nhận vào đơn, tờ khai.

Điều 11. Trả kết quả

1. Sau khi có kết quả giải quyết hồ sơ, cán bộ xử lý hồ sơ chuyển trả kết quả về BPTNTKQ và cập nhật thông tin, kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải bao gồm bản điện tử và bản giấy, trừ trường hợp quy định chỉ có bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân và qua địa chỉ thư điện tử của cá nhân, tổ chức trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

3. Đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy:

a) Khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ cán bộ xử lý hồ sơ, cán bộ một cửa ký xác nhận vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ giấy (nếu có, được lưu cùng hồ sơ gốc tại phòng, bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ).

b) Khi cán bộ một cửa trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân tại BPTNTKQ thì đề nghị đại diện tổ chức, cá nhân ký và ghi cụ thể thời gian nhận

kết quả vào Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (liên 01) và Sổ theo dõi hồ sơ một cửa (nếu có) của BPTNTKQ.

4. Trường hợp phải xuất trình hoặc nộp hồ sơ giấy đối với hồ sơ đã nộp trực tuyến khi nhận kết quả, cán bộ một cửa thực hiện kiểm tra đối chiếu bản sao chụp đã nộp trực tuyến với bản chính theo các yêu cầu tại khoản 2 Điều 8 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 (nếu không đảm bảo yêu cầu thì sao chụp giấy tờ chuyển sang bản điện tử), ký số cá nhân vào góc trên bên trái trang đầu tiên tài liệu điện tử theo đúng quy định và cập nhật thay thế thành phần hồ sơ đã nộp trực tuyến vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

5. Khi hồ sơ được giải quyết xong và có kết quả thì cán bộ một cửa chủ động sử dụng chức năng thông báo hồ sơ đã xử lý xong trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố, gọi điện thoại hoặc dùng các hình thức phù hợp khác theo quy định để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết, đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ. Trường hợp hồ sơ được giải quyết trễ hơn thời gian hẹn trả thì trả kết quả kèm theo văn bản xin lỗi của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ.

6. Khi đến nhận kết quả trực tiếp, cá nhân, tổ chức xuất trình Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trong trường hợp mất Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì sử dụng giấy tờ tùy thân như Căn cước công dân, Giấy chứng minh nhân dân, Giấy phép lái xe, Hộ chiếu... để nhận kết quả.

Điều 12. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Giấy tờ, tài liệu thực hiện số hóa theo quy định gồm:

a) Giấy tờ là thành phần hồ sơ mà tổ chức, cá nhân nộp để thực hiện thủ tục hành chính:

- Thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật.

- Thành phần hồ sơ cần số hóa theo yêu cầu quản lý được xác định tại Quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch UBND thành phố.

- Thành phần hồ sơ số hóa theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

b) Kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính phát sinh mới.

d) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực được quy định tại Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Thực hiện số hóa các giấy tờ quy định tại điểm a khoản 1 Điều này với điều kiện các giấy tờ được tổ chức, cá nhân nộp để thực hiện thủ tục hành chính một trong các hình thức sau:

a) Bản chính.

b) Bản sao điện tử được cấp từ sổ gốc.

c) Bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính.

d) Bản chụp điện tử có bản chính để đối chiếu trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

3. Đối với các giấy tờ phải thực hiện số hóa chưa có bản điện tử hợp pháp theo quy định, việc thực hiện sao chụp giấy tờ chuyển sang bản điện tử phải đảm bảo theo đúng quy định tại Điều 8 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP. Bản điện tử sau khi sao chụp phải được ký số cơ quan theo quy định về sao y từ văn bản giấy sang văn bản điện tử tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP.

Trường hợp giấy tờ chuyển sang bản điện tử là thành phần hồ sơ, cán bộ một cửa thực hiện nhiệm vụ sao chụp.

4. Cán bộ xử lý hồ sơ hoặc người được giao nhiệm vụ số hóa thực hiện bóc tách dữ liệu từ bản điện tử có ký số hợp pháp theo quy định và chịu trách nhiệm về tính chính xác của dữ liệu sau khi được bóc tách. Việc bóc tách dữ liệu phải bảo đảm bóc tách tối đa các thông tin của giấy tờ, kết quả thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu quản lý, khai thác và sử dụng. Dữ liệu được bóc tách bao gồm tối thiểu các trường dữ liệu đặc tả theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

5. Kết quả số hóa của giấy tờ được lưu theo mã số có cấu trúc quy định tại Điều 10 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP vào Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính và được hiển thị tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

6. Cơ quan, đơn vị nào ban hành văn bản, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, đơn vị đó chịu trách nhiệm ký số cơ quan và số hóa theo đúng quy định, lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

7. Khi thủ tục hành chính được xác định giải quyết thành công và có kết quả:

a) Bộ phận văn thư của cơ quan, đơn vị có trách nhiệm ký số cơ quan vào kết quả giải quyết thủ tục hành chính, bản sao chụp từng thành phần hồ sơ có ký số cá nhân của cán bộ một cửa theo đúng quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP. Đối với tài liệu, giấy tờ phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính chưa có bản điện tử được ký số cơ quan theo quy định, bộ phận văn thư có trách nhiệm ký số cơ quan theo đúng quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP.

b) Các hồ sơ, giấy tờ được số hoá, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

c) Sau khi kết quả số hóa giấy tờ đã được ký số cơ quan, lưu theo quy định và có giá trị pháp lý thì các dữ liệu đặc tả đã được bóc tách của giấy tờ có giá trị sử dụng như các thông tin trong giấy tờ được số hóa.

Điều 13. Quản lý hồ sơ được tiếp nhận theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, UBND phường, xã phải sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố do thành phố xây dựng để quản lý, theo dõi hồ sơ tiếp nhận theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (trừ trường hợp phải sử dụng Hệ thống thông tin nghiệp vụ). Các nguyên tắc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố như sau:

a) Toàn bộ thông tin, dữ liệu về hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải được cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố (kể cả hồ sơ giải quyết ngay). Thông tin, dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố được sử dụng chính thức để xem xét, đánh giá kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của cơ quan, đơn vị và đánh giá kết quả chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

Trường hợp do điều kiện khách quan, không thể cập nhật dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố dẫn đến chưa phản ánh chính xác thực tế tại cơ quan, đơn vị thì cơ quan, đơn vị phải thông báo và gửi kèm hồ sơ chứng minh cho Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua địa chỉ thư điện tử motcua@danang.gov.vn) chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả thực tế nhưng không thể cập nhật dữ liệu để được kiểm tra, xử lý.

b) Ưu tiên sử dụng Sổ theo dõi hồ sơ điện tử, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành

phố. Sổ theo dõi hồ sơ điện tử, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ điện tử phải thể hiện đầy đủ thông tin và quá trình xử lý hồ sơ.

c) Sổ theo dõi hồ sơ, Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ phải được trích xuất từ phần mềm (trừ trường hợp vì lý do khách quan không thể thực hiện được).

2. Đối với những thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết trên Hệ thống thông tin nghiệp vụ, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cập nhật đầy đủ thông tin, dữ liệu về hồ sơ, quá trình xử lý và số hóa hồ sơ kết quả trên Hệ thống thông tin nghiệp vụ.

3. Định kỳ hằng tháng, BPTNTKQ có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

4. Cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thực hiện việc báo cáo, thống kê tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

5. Trường hợp hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, thất lạc, hư hỏng thực hiện theo Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 14. Đánh giá và công khai tình hình giải quyết hồ sơ

1. Việc thống kê, đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương được căn cứ vào số liệu thống kê, báo cáo tình hình xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố theo kỳ báo cáo, có tính số liệu kỳ trước chuyển sang. Việc xác định tình trạng xử lý hồ sơ để đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính được xem xét dựa trên thời gian kết thúc xử lý hồ sơ so với thời gian hẹn trả kết quả.

a) Thời gian hẹn trả kết quả được tính dựa vào thời gian bắt đầu xử lý hồ sơ và thời hạn tối đa giải quyết thủ tục hành chính đã được công bố, công khai. Trong đó, thời gian bắt đầu xử lý được tính là thời điểm tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố. Trường hợp nộp bổ sung hồ sơ, nộp chứng từ hoàn thành nghĩa vụ tài chính thì thời gian hẹn trả kết quả sẽ được tính toán và cập nhật theo thời điểm tiếp nhận hồ sơ bổ sung hoặc chứng từ thanh toán nghĩa vụ tài chính.

b) Thời gian kết thúc xử lý là thời gian hoàn thành xử lý được tính dựa trên thời điểm tương ứng với trạng thái “Đã xử lý xong”, “Dừng xử lý”, “Đã trả kết quả”, “Yêu cầu bổ sung hồ sơ”, “Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính”, “Đã rút hồ sơ”.

- Trường hợp tiến trình xử lý hồ sơ vừa có trạng thái “Đã xử lý xong”, “Đã trả kết quả” thì thời gian kết thúc xử lý được xác định là thời điểm theo trạng thái “Đã xử lý xong”.

- Trường hợp tiến trình có trạng thái “Yêu cầu bổ sung hồ sơ” mà không có trạng thái “Đã xử lý xong” hoặc “Đã trả kết quả” thì thời hạn kết thúc xử lý là thời điểm theo trạng thái “Yêu cầu bổ sung hồ sơ”, trừ trường hợp “Yêu cầu bổ sung hồ sơ” hơn 01 lần thì tính quá hạn.

c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và sớm hạn là tỷ lệ giữa tổng số hồ sơ đã xử lý sớm hạn, đúng hạn và đang xử lý trong hạn của kỳ báo cáo với tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý của kỳ báo cáo.

2. Số liệu về tình hình giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị, địa phương được công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố kịp thời, liên tục để cá nhân, tổ chức theo dõi, giám sát.

Điều 15. Lưu trữ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính

1. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

2. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử, do cơ quan có thẩm quyền quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và phải đáp ứng yêu cầu quy định tại Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

3. Các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính dạng giấy sau khi số hóa được lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan và có giá trị xác minh cao nhất trong trường hợp xảy ra khiếu nại, tranh chấp.

Chương III

CÔNG KHAI THÔNG TIN TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 16. Niêm yết thủ tục hành chính và quy định về tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại BPTNTKQ

Việc niêm yết thủ tục hành chính và niêm yết công khai quy định tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại BPTNTKQ của cơ quan, đơn vị được thực hiện theo các mẫu tại Phụ lục IV kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 17. Đăng tải thủ tục hành chính trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị

Các sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện; UBND các phường, xã phải đăng tải bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố đăng tải thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị. Việc đăng tải phải rõ ràng, chính xác, đầy đủ, được trình bày thành chuyên mục theo từng lĩnh vực và thủ tục hành chính riêng biệt, tạo thuận lợi cho việc tìm kiếm và tra cứu.

Điều 18. Công khai các thông tin liên quan đến hoạt động công vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

1. Họ tên, chức vụ và lĩnh vực tiếp nhận hồ sơ của công chức, viên chức làm việc tại BPTNTKQ.
2. Số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử của lãnh đạo cơ quan, đơn vị và người có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính.
3. Số điện thoại đường dây nóng của thành phố *1022.
4. Địa chỉ trang thông tin điện tử, hộp thư thoại hoặc tin nhắn cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, tình trạng giải quyết hồ sơ và các dịch vụ hành chính công trực tuyến.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Tổ chức việc tiếp nhận, giải quyết, số hóa và trả kết quả giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng Quy định này và pháp luật có liên quan; chịu trách nhiệm trước cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về triển khai, tổ chức thực hiện Quy định này và quy định của pháp luật về việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị và các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

2. củng cố, sắp xếp và kiện toàn BPTNTKQ.

a) BPTNTKQ chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, Phòng Hành chính - Tổ chức thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng UBND các quận, huyện và chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND phường, xã đối với các phường, xã (trừ các trường hợp đặc thù theo quy định của pháp luật). BPTNTKQ của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản.

b) Bố trí cán bộ một cửa có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt, đáp ứng các tiêu chuẩn quy định tại Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP làm nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ. Khi làm việc, công chức, viên chức phải đeo thẻ chức danh, có bảng tên và chức danh để bàn.

c) Bố trí đầy đủ các trang, thiết bị (máy vi tính, máy scan, máy in, USB ký số...) phục vụ cho cán bộ một cửa làm việc tại BPTNTKQ. Chuẩn bị đầy đủ văn phòng phẩm cho cán bộ một cửa và người dân thực hiện thủ tục hành chính.

d) Triển khai đồng bộ, thống nhất Bộ nhận dạng thương hiệu tại BPTNTKQ đối với biển hiệu, bảng tên của BPTNTKQ, bảng tên cài áo cho cán bộ một cửa, bì thư để gửi hồ sơ hoặc kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (bao gồm kích thước A5 và A4), kẹp tài liệu và danh thiếp của cán bộ một cửa.

đ) Trang bị đồng phục cho cán bộ một cửa làm việc tại BPTNTKQ.

e) Bố trí phòng làm việc của BPTNTKQ tại nơi thuận tiện, có bảng chỉ dẫn, diện tích phù hợp để thực hiện nhiệm vụ, quy mô diện tích phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại BPTNTKQ trong ngày.

g) BPTNTKQ được xây dựng hiện đại, bố trí đầy đủ ghế ngồi cho người dân, bàn chờ viết và các quầy tương ứng với các lĩnh vực khác nhau. BPTNTKQ được trang bị máy xếp hàng tự động nếu trên 50 lượt giao dịch/buổi, máy tra cứu thủ tục, hồ sơ, máy tính bảng để người dân đánh giá mức độ hài lòng, điều hòa nhiệt độ, camera theo dõi (kết nối vào mạng MAN thành phố) và các thiết bị khác theo nhu cầu quản lý, xây dựng chính phủ điện tử.

h) Triển khai thực hiện thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt thông qua việc sử dụng kết hợp một trong các hình thức thanh toán như chuyển khoản, ví điện tử (MOMO, VNPAY, ZALOPAY...) và máy POS.

3. Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của cơ quan, đơn vị, quy chế tổ chức và hoạt động của BPTNTKQ tại cơ quan, đơn vị phù hợp với việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quy định này.

4. Chịu trách nhiệm trước cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị và cơ quan, đơn vị trực thuộc.

5. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc khai thác, sử dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức và cá nhân có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết, số hóa và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho cá nhân, tổ chức. Chịu trách nhiệm cá nhân trước UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố về sự sai lệch thời gian xử lý hồ sơ thực tế với việc luân chuyển xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

6. Phân công trách nhiệm cụ thể đối với các cá nhân thực hiện hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, giấy tờ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

7. Thực hiện niêm yết công khai các quy định về thủ tục hành chính và các thông tin theo quy định tại Điều 16, Điều 18 Quy định này ở vị trí thuận tiện, dễ quan sát tại BPTNTKQ và thường xuyên cập nhật khi có thay đổi; mở sổ góp ý, hòm thư góp ý (trừ các sở, ban, ngành làm việc tại Trung tâm Hành chính thành phố); tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công của cơ quan, đơn vị và cán bộ một cửa làm việc tại BPTNTKQ theo quy định của UBND thành phố.

8. Chỉ đạo và tổ chức thực hiện nghiêm quy định xin lỗi cá nhân, tổ chức đối với hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính quá hạn với Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả do người đứng đầu cơ quan, đơn vị ký theo đúng quy định.

9. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền thích hợp về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thông qua các phương tiện truyền thông, cổng/trang thông tin điện tử, các hình thức trực quan khác... để nhân dân được biết và giám sát việc thực hiện.

10. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của BPTNTKQ và cán bộ, công chức, viên chức liên quan; rà soát, đánh giá tình hình công việc; chỉ đạo các giải pháp đổi mới và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao tính minh bạch, giảm thiểu chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền những vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

11. Chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các cơ quan, quan đơn vị trực thuộc, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động không thực hiện nghiêm các quy định tại Quy định này và pháp luật có luật quan để xảy ra các vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

12. Thực hiện rà soát danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại BPTNTKQ của cơ quan có

thẩm quyền khác cùng cấp và thuộc thẩm quyền của cấp này có thể giao cấp khác tiếp nhận hồ sơ; trình Chủ tịch UBND thành phố công bố theo đúng quy định.

13. Thường xuyên rà soát, trình công bố các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

14. Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố căn cứ vào điều kiện thực tế và các quy định của cơ quan Trung ương chủ quản để quyết định triển khai thực hiện Quy định này cho phù hợp. Trường hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính liên quan đến các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thành phố thì thực hiện theo Quy định này.

Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

a) Chủ trì, chỉ đạo, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này tại các cơ quan, đơn vị; hướng dẫn các đơn vị có liên quan kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

b) Chủ trì tham mưu UBND thành phố mô hình tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tập trung tại Trung tâm Hành chính thành phố.

c) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

d) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu Chủ tịch UBND thành phố quyết định các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố.

đ) Tham mưu Chủ tịch UBND thành phố hướng dẫn triển khai công tác kiểm soát thủ tục hành chính, ban hành quyết định công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị.

e) Thường xuyên rà soát danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố do các sở, ban, ngành tiếp nhận nhằm đảm bảo tất cả thủ tục hành chính trên được thực hiện theo cơ chế một cửa tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

g) Định kỳ hằng tháng, công khai danh sách cơ quan, đơn vị, cá nhân chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Thông tin điện tử thành phố, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố theo đúng quy định.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, tham mưu UBND thành phố ban hành Quy chế hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Đà Nẵng.

b) Chịu trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Nội vụ xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

3. Sở Nội vụ

a) Chủ trì tổ chức triển khai hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện việc lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính; chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

b) Phối hợp theo dõi tình hình triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Trong trường hợp phát hiện các bất cập, các vấn đề phát sinh gây ảnh hưởng đến công tác cải cách hành chính của thành phố thì kịp thời thông báo bằng văn bản cho Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

4. Báo Đà Nẵng, Đài Phát thanh và Truyền hình Đà Nẵng, Cổng Thông tin điện tử thành phố tăng cường tuyên truyền rộng rãi nội dung Quy định này đến đông đảo đối tượng thực hiện thủ tục hành chính để biết và giám sát việc thực hiện.

5. Đề nghị các cơ quan báo chí, truyền thông phổ biến, tuyên truyền rộng rãi nội dung Quy định này đến đông đảo đối tượng thực hiện thủ tục hành chính để biết và giám sát việc thực hiện.

Điều 21. Khen thưởng và kỷ luật

1. Thực hiện chế độ khen thưởng và xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp nhà nước thuộc thành phố Đà Nẵng trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo các quy định pháp luật hiện hành.

2. Đối với cán bộ, công chức, viên chức vi phạm trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân chưa đến mức phải bị xem xét xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định hiện hành thì xử lý theo Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 21 tháng 7 năm 2015 của Chủ tịch UBND thành phố về xử lý vi phạm trong quá trình giải quyết hồ sơ, công việc của tổ chức, cá nhân.

Điều 22. 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 Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.