

Số: 14 /2024/QĐ-UBND

Lai Châu, ngày 02 tháng 5 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông  
trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Lai Châu**

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LAI CHÂU

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

*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 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 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của  
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 04 năm 2023 của  
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  
Nội vụ Hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;*

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Lai Châu.**

### Điều 2. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

### Điều 3. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 5 năm 2024 và thay thế Quyết định số 48/2020/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Lai Châu; Quyết định số 56/2022/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Lai Châu ban hành kèm theo Quyết định số 48/2020/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu./.

#### Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- Các Cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh;
- Các DN Viễn thông trên địa bàn tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Báo Lai Châu;
- Đài PT-TH tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- V: V, C, HC, HCC, CB;
- Lưu: VT, Ks2.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Lê Văn Lương



## QUY CHẾ

**Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông  
trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Lai Châu**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 14 /2024/QĐ-UBND  
ngày 02 tháng 5 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu)

### Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Lai Châu (sau đây viết tắt là: Bộ phận Một cửa); các cơ quan, đơn vị, địa phương và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính:

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu;

b) Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là: Ủy ban nhân dân cấp huyện);

c) Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là: Ủy ban nhân dân cấp xã);

d) Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, sỹ quan quân đội, sỹ quan công an của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1 Điều này (sau đây gọi chung là: cán bộ, công chức, viên chức).

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là: tổ chức, cá nhân).

4. 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.

5. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước tỉnh và các cơ quan, tổ chức khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy chế này trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân để làm tiêu chuẩn đánh giá chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền và hoạt động của Bộ phận Một cửa.

2. Quản lý tập trung, thống nhất về quy trình, phương thức tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của các cơ quan có thẩm quyền và Bộ phận Một cửa.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, đúng quy định, đúng thẩm quyền, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, 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 đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Phối hợp kịp thời trong việc luân chuyển, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính liên thông và không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện trách nhiệm giải trình về hoạt động, việc thực thi công vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật.

### **Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, 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, tổ chức có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi quy định tại khoản 1 Điều 5 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 (đã được sửa đổi, bổ sung tại khoản 2 Điều 1 Nghị định 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); các hành vi không được làm quy định tại khoản 2 Điều 6 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 và các quy định của pháp luật liên quan.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi quy định tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; quy định tại khoản 3 Điều 5 nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các quy định của pháp luật liên quan.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định của pháp luật liên quan.

### **Điều 5. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa**

Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa gồm:

1. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu.

2. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

3. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

4. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 6. Tổ chức Bộ phận Một cửa**

Bộ phận Một cửa được thành lập, tổ chức hoạt động đầy đủ tại các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh:

1. Bộ phận Một cửa cấp tỉnh là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu, do Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập, là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Bộ phận Một cửa của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu, là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu do Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu Quyết định thành lập.

3. Bộ phận Một cửa cấp huyện là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, do Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thành lập.

4. Bộ phận Một cửa cấp xã là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã, do Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thành lập.

**Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa; người làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa**

1. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung tại khoản 4 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP).

2. Trách nhiệm người đứng đầu Bộ phận Một cửa

a) 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;

b) Được ký các văn bản theo thẩm quyền và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu, trước pháp luật việc ký các văn bản đề đơn 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 tại khoản 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10 Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác có liên quan theo quy định của pháp luật;

c) Báo cáo, đề xuất người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không đảm bảo thời gian, chất lượng hoặc cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để xảy ra sai sót trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính gây bức xúc cho tổ chức, cá nhân.

3. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 5 Điều 1, khoản 1 Điều 2 Nghị định 107/2021/NĐ-CP); khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 6 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP); Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

4. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 1 Điều 2 Nghị định 107/2021/NĐ-CP); Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 9 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP); Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 10 Điều 1, khoản 1 Điều 2 Nghị định 107/2021/NĐ-CP); Điều 21a của Nghị định 61/2018/NĐ-CP (đã được bổ sung bởi khoản 11 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP) và các quy định khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

5. Bộ phận Một cửa được bố trí trụ sở, trang thiết bị theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung tại khoản 7 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP).

6. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm thực hiện theo quy định tại khoản 6 Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được bổ sung tại khoản 5 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP).

### **Điều 8. Thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Thời gian làm việc trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần. Trường hợp làm việc vào thứ Bảy, Chủ nhật hoặc ngày nghỉ lễ thì người đứng đầu cơ quan của Bộ phận Một cửa quyết định và phải thông báo công khai rộng rãi, niêm yết tại Bộ phận Một cửa.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện đúng thời gian làm việc theo quy định. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc vào thứ Bảy, Chủ nhật hoặc ngày nghỉ lễ thì được hưởng các chế độ, chính sách theo quy định.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ**

### **GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA**

#### **Điều 9. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Tại cấp tỉnh

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu tiếp nhận hồ sơ thủ tục

hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

## 2. Tại Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu tiếp nhận thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của cơ quan mình, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân tỉnh được giao tiếp nhận tại Ban Quản lý khu Kinh tế tỉnh Lai Châu.

## 3. Tại cấp huyện

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện.

## 4. Tại cấp xã

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện được giao tiếp nhận hồ sơ tại cấp xã.

5. Căn cứ vào thực tiễn và yêu cầu quản lý từng lĩnh vực, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 1, 2, 3 và 4 Điều này nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết được quy định tại khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, bao gồm các trường hợp:

a) Thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật;

b) Thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm, địa điểm kiểm tra, xem xét và đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá.



6. Căn cứ việc triển khai số hóa, kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu, kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp 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.

### **Điều 10. Công khai, hướng dẫn thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa các cấp phải công khai đầy đủ, kịp thời toàn bộ thông tin về thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức màn hình điện tử để phục vụ tra cứu, tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính; kết hợp với việc công khai bằng các hình thức phù hợp khác để hướng dẫn tổ chức, cá nhân tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính.

2. Trách nhiệm hướng dẫn thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa:

a) Hướng dẫn cách tra cứu, tìm hiểu các thông tin về thực hiện thủ tục hành chính trên màn hình điện tử tại Bộ phận Một cửa;

b) Cung cấp thông tin, tư vấn đầy đủ về nội dung thực hiện theo đúng quy định pháp luật về thủ tục hành chính, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền và nội dung được công khai tại Bộ phận Một cửa;

c) Hướng dẫn việc chuẩn bị hồ sơ, giấy tờ, việc điền mẫu đơn, mẫu tờ khai.

3. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

b) Tư vấn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

c) Bằng các bộ hồ sơ mẫu đặt tại Bộ phận Một cửa, bằng video mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức phù hợp khác;

d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

đ) Trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Một cửa. Người hướng dẫn phải chịu trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ, thống nhất một lần để tổ chức, cá nhân thực hiện; trừ trường hợp tổ chức, cá nhân không thực hiện đúng theo nội

dung hướng dẫn.

**Điều 11. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có quyền lựa chọn nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau đây:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
2. Thông qua dịch vụ bưu chính đối với những thủ tục hành chính áp dụng cách thức nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, thông qua người đại diện, ủy quyền theo quy định pháp luật.
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu đối với các thủ tục hành chính áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến.
4. Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm tuyên truyền, hỗ trợ việc nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến để tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

**Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Người được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ theo đúng quy định:

a) Trường hợp hồ sơ đã thực hiện đúng với quy định thì phải tiếp nhận, nhập thông tin hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho tổ chức, cá nhân theo Mẫu số 01 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; quét và lưu trữ hồ sơ điện tử (trừ trường hợp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến) để cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu;

b) Trường hợp hồ sơ còn thiếu, chưa đúng với quy định thì phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần cho tổ chức, cá nhân thực hiện bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, kể cả đối với trường hợp gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, dịch vụ công trực tuyến;

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, phải nêu rõ lý do bằng văn bản theo Mẫu số 03 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, đồng thời đính văn bản vào hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu

và gửi văn bản về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi; trừ trường hợp quy định tại khoản 5 Điều này.

2. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ theo quy định và ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để phục vụ cho tổ chức, cá nhân sử dụng mã số hồ sơ tra cứu tiến độ giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu, qua tổng đài tin nhắn, qua mạng xã hội được cho phép.

3. Trường hợp thủ tục hành chính quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi nộp hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu nhưng phải thực hiện cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

4. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết, trả kết quả ngay tại chỗ cho tổ chức, cá nhân thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả ngay tại chỗ theo quy định tại Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

5. Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.

### **Điều 13. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo cách thức quy định tại Điều 12 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận 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 Lai Châu.

Hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải đính kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (liên thứ hai), Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 05 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải ghi đầy đủ thông tin ngày, giờ giao, nhận hồ sơ trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, sau đó luân chuyển trả lại cho Bộ phận Một cửa cùng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan

thuộc cấp có thẩm quyền khác, người tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan cấp 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 quy định tại Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm nhanh chóng, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

#### **Điều 14. Trách nhiệm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Ngay sau khi nhận được hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyển đến, người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thực hiện việc phân công cán bộ, công chức, viên chức xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ không quy định phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, cán bộ, 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 Lai Châu và chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để giao trả cho tổ chức, cá nhân.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến hồ sơ hoặc kiểm tra, đánh giá phương tiện, thiết bị, sản phẩm, hàng hóa trước khi trình cấp có thẩm quyền quyết định:

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ phải thực hiện và sau đó cập nhật thông tin thực hiện vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu;

b) Kết quả thực hiện phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu và lưu tại cơ quan giải quyết;

c) Trường hợp việc thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến hồ sơ hoặc kiểm tra, đánh giá phương tiện, thiết bị, sản phẩm cần có mặt trực tiếp của tổ chức, cá nhân có liên quan thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến, kết quả kiểm tra, đánh giá vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu để theo dõi;

d) Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, 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 Lai Châu; trường

hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

4. Trường hợp hồ sơ liên thông phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi văn bản đến các cơ quan, đơn vị có liên quan đề nghị phối hợp có ý kiến, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Việc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu;

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 kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong trường hợp cơ quan, đơn vị chưa có phần mềm quản lý.

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.

5. Trường hợp hồ sơ giao cho Bộ phận Một cửa cấp này tiếp nhận thay cho Bộ phận Một cửa thuộc cấp hành chính khác:

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến trực tiếp cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết; trường hợp theo quy định cần phải có xác nhận hồ sơ trước khi chuyển thì cơ quan, người có thẩm quyền của Bộ phận Một cửa nhận hồ sơ thực hiện xác nhận trước khi chuyển đi. Đồng thời với việc chuyển hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa đã nhận hồ sơ phải chuyển thông tin về hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu cho Bộ phận Một cửa của cơ quan tiếp nhận hồ sơ giấy để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết khi giải quyết xong hồ sơ, có trách nhiệm chuyển trả kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ để trả kết quả và có trách nhiệm cập nhật việc giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

### **Điều 15. Trách nhiệm trong việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

#### 1. Xử lý hồ sơ bị quá hạn giải quyết

Đối với hồ sơ quá thời hạn quy định nhưng chưa có kết quả giải quyết; chậm nhất 01 ngày (một ngày) trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải

thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa đồng thời có Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (theo Mẫu số 04 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) gửi tổ chức, cá nhân và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi; trong đó ghi rõ lý do quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 01 (một) lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, 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 Lai Châu, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội (nếu có).

2. Đối với trường hợp giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn quy định hoặc bị chậm so với thời gian hẹn trả kết quả mà không có lý do, Bộ phận Một cửa cập nhật và thông báo công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu đồng thời báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý theo quy định.

### 3. Xử lý việc dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định phát hiện còn thiếu thông tin, chưa đầy đủ, chưa hợp lệ theo quy định, cơ quan có thẩm quyền giải quyết dừng giải quyết hồ sơ và thông báo bằng văn bản (theo Mẫu số 02 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) nêu rõ lý do, nội dung cần phải sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ gửi đến cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ để yêu cầu thực hiện bổ sung, hoàn chỉnh và nộp lại tại Bộ phận Một cửa. Thông báo sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu;

b) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định nhận thấy không đủ cơ sở để giải quyết theo quy định, cơ quan có thẩm quyền giải quyết dừng giải quyết và trả lại hồ sơ cho tổ chức, cá nhân, kèm theo thông báo bằng văn bản (theo Mẫu số 03 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) nêu rõ lý do không giải quyết, chuyển Bộ phận Một cửa để thực hiện trả lại hồ sơ. Thông báo trả hồ sơ phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu;

c) Người đứng đầu Bộ phận Một cửa có nhiệm vụ kiểm soát hoạt động dừng giải quyết, trả lại hồ sơ; dừng giải quyết, yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp việc dừng giải quyết, trả lại hồ sơ không đúng với quy định pháp luật thì có quyền không đồng ý và yêu cầu cơ quan, bộ phận chuyên môn phải tiếp tục giải quyết theo quy định;

d) Thời gian thông báo trả lại hồ sơ; thông báo bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ

không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyển đến, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác về thời gian này thì áp dụng theo pháp luật chuyên ngành;

đ) Thời hạn giải quyết hồ sơ đối với trường hợp dừng giải quyết để yêu cầu tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ được tính lại từ đầu kể từ ngày tổ chức, cá nhân hoàn thành việc nộp bổ sung hồ sơ tại Bộ phận Một cửa.

#### **Điều 16. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Kết quả giải quyết gửi trả cho tổ chức, cá nhân bảo đảm đầy đủ về số lượng, chính xác về thông tin. Trường hợp có sai sót về thông tin ghi trên kết quả do lỗi của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thì phải chỉnh sửa, hện trả lại trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc và phải chịu chi phí phát sinh liên quan nếu có.

2. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính, trực tuyến thì thực hiện theo quy định hiện hành.

3. Trường hợp trả kết quả giải quyết trước thời hạn đã ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả thì phải chuyển thông tin đến Bộ phận Một cửa để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua điện thoại, tin nhắn, mạng xã hội.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu 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.

#### **Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc để mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả**

1. 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 hoặc chậm trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Việc để mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ; chậm trả kết quả mà không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng, Bộ phận Một cửa cập nhật và thông báo công khai để các cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, đồng thời báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định.

#### **Điều 18. Nộp phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành

chính và nghĩa vụ tài chính khác theo đúng quy định pháp luật khi thực hiện thủ tục hành chính. Phương thức nộp thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 12 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP).

2. Hoàn trả đối với các khoản thu phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 30 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của 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.

### **Điều 19. Trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 1 Điều 15 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 và quy định pháp luật liên quan.

### **Điều 20. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử**

Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 6 nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

### **Điều 21. Quyền, nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử**

Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 5 nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

## **Chương III**

### **XÂY DỰNG QUY TRÌNH NỘI BỘ, QUY TRÌNH ĐIỆN TỬ TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ RÀ SOÁT, CHUẨN HÓA MẪU ĐƠN, TỜ KHAI**

#### **Điều 22. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Nguyên tắc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính

a) Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;



b) Bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật và thực tiễn triển khai tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã; Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu.

Hồ sơ trình gồm: Tờ trình, dự thảo Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ; danh sách cán bộ, công chức, viên chức được phân công xử lý, thực hiện tại các bước giải quyết thủ tục hành chính và gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

Việc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đồng thời khi xây dựng dự thảo Quyết định ban hành danh mục thủ tục hành chính mới ban hành; thủ tục hành chính được thay thế, sửa đổi, bổ sung về thời hạn giải quyết, trình tự thực hiện.

Trường hợp chưa xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính cùng với Dự thảo Quyết định ban hành danh mục thủ tục hành chính, thì sau 05 ngày làm việc, kể từ khi Quyết định được ban hành, các cơ quan, đơn vị, địa phương hoàn chỉnh hồ sơ trình phê duyệt quy trình nội bộ đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt;

b) Trên cơ sở nội dung quy trình nội bộ được phê duyệt, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu để áp dụng thống nhất trên toàn tỉnh.

### **Điều 23. Rà soát quy trình thực hiện thủ tục hành chính**

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện rà soát quy trình thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 16 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

### **Điều 24. Rà soát, chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu; Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện rà soát mẫu đơn, tờ khai theo Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính hàng năm và theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn nghiệp vụ Kiểm soát thủ tục hành chính, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng và thực hiện giải pháp cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác đối với các dịch vụ công trực tuyến để giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của địa phương hoặc nhóm thủ tục hành chính liên thông được thực hiện thí điểm tại địa phương, trừ những thủ tục hành chính được nêu tại điểm a khoản 1 Điều 22 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

#### **Chương IV**

### **SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 25. Người có trách nhiệm thực hiện số hóa**

Người có trách nhiệm thực hiện số hóa thực hiện theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, bao gồm:

1. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức không thuộc khoản 1 Điều này được giao thực hiện số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng bưu chính công ích và các trường hợp khác được giao đảm nhận việc số hóa hồ sơ, giấy tờ theo quy định tại khoản 7 Điều 7 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được bổ sung bởi điểm b khoản 3 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

#### **Điều 26. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Thực hiện theo quy định tại Điều 4, Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8, Điều 9, Điều 10, Điều 11, Điều 12 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các văn bản có liên quan theo quy định.

#### **Điều 27. Trách nhiệm lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử**

1. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm áp dụng các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong việc lập hồ sơ, thu thập, quản lý, bảo quản và sử dụng hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

2. Người giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử có trách nhiệm lập và giao nộp hồ sơ thủ tục hành chính điện tử vào Lưu trữ cơ quan đúng quy định.

3. Người làm lưu trữ có trách nhiệm:

a) Giúp người đứng đầu cơ quan, tổ chức hướng dẫn việc nộp lưu hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

b) Thu thập, xác định giá trị tài liệu, thống kê, bảo quản và tổ chức sử dụng hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

c) Giao nộp hồ sơ thủ tục hành chính điện tử có giá trị bảo quản vĩnh viễn thuộc Danh mục tài liệu nộp lưu vào Lưu trữ lịch sử;

d) Tổ chức hủy hồ sơ thủ tục hành chính điện tử hết giá trị theo quy định của pháp luật và theo quyết định của người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

### **Điều 28. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử**

Thực hiện theo quy định tại Điều 3, Điều 4, Điều 5, Điều 7, Điều 8 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử và các văn bản quy có liên quan theo quy định.

## **Chương V**

### **ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 29. Nguyên tắc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ và tuân theo các tiêu chuẩn, quy định hiện hành, phù hợp với Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh.

2. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin của Bộ, ngành Trung ương (khi có yêu cầu).

3. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin dùng chung của tỉnh; đáp ứng yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân bằng phương thức trực tuyến.

**Điều 30. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu**

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Lai Châu phải được xây dựng tập trung, thống nhất, tạo thành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu (tại địa chỉ <https://dichvucong.laichau.gov.vn/>) để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành

chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

2. Yêu cầu đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu: Thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung tại điểm b khoản 14 Điều 1 và khoản 2 Điều 2 Nghị định 107/2021/NĐ-CP) và các quy định khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

3. Các sở, ban ngành, địa phương tổ chức việc chuyển đổi hồ sơ, tài liệu giấy liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân thành hồ sơ điện tử và xây dựng quy trình tin học hóa giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

4. Việc quản lý và vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu thực hiện theo quy định.

5. Tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan phải được nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu để cho tổ chức, cá nhân thực hiện tra cứu, tìm kiếm thủ tục hành chính được thuận tiện.

## **Chương VI**

### **ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 31. Nguyên tắc đánh giá**

1. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nguyên tắc đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

#### **Điều 32. Thẩm quyền đánh giá**

1. Cơ quan có thẩm quyền cấp trên đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc.

2. Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh

giá việc thực hiện của cơ quan, đơn vị mình.

3. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

4. Các tổ chức chính trị - xã hội và các tổ chức khác có liên quan thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc tổ chức điều tra xã hội học theo nội dung, kế hoạch và chương trình đã được duyệt.

### **Điều 33. Phương thức thu thập thông tin và tổ chức thu thập ý kiến đánh giá**

Phương thức thu thập thông tin; tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 29 Nghị định 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 1 Điều 2 Nghị định 107/2021/NĐ-CP) và Điều 12 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

### **Điều 34. Đối tượng, phương pháp và thời gian đánh giá**

Đối tượng, phương pháp và thời gian đánh giá thực hiện theo quy định tại Điều 2 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 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.

### **Điều 35. Các tiêu chí đánh giá của từng nhóm chỉ số và xử lý kết quả đánh giá**

1. Các tiêu chí đánh giá của từng nhóm chỉ số thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Xử lý kết quả đánh giá thực hiện theo quy định tại Điều 3 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

## **Chương VII TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 36. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này theo quy định.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị, địa phương thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc

tổ chức thực hiện gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định.

### **Điều 37. Trách nhiệm thi hành**

1. Nhiệm vụ chung của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương:

a) Triển khai, tuyên truyền, quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quy chế này và theo các quy định khác của pháp luật liên quan;

b) Theo dõi, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Cử cán bộ, công chức, viên chức đủ tiêu chuẩn, trình độ, năng lực chuyên môn và thẩm quyền để thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định;

d) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc tiến độ giải quyết công việc, chấn chỉnh những sai sót, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chỉ đạo tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính; cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo lộ trình được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; thực hiện trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

e) Thường xuyên chỉ đạo việc rà soát, nghiên cứu đề xuất cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung nội dung danh mục, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

g) Định kỳ hàng quý, năm báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định;

h) Triển khai các nhiệm vụ khác được Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm:

a) Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia; xây dựng, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu;

b) Hướng dẫn nghiệp vụ, việc sử dụng phần mềm quản lý của Hệ thống thông

tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu;

c) Trên cơ sở phương án nhân sự theo đề xuất của các cơ quan chuyên môn tỉnh (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến), Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu;

d) Xây dựng mẫu phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 31 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định pháp luật khác có liên quan; các công cụ, phương pháp thu thập thông tin, công cụ chấm điểm, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước;

đ) Hướng dẫn các đơn vị, địa phương xây dựng và ban hành quy trình nội bộ đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã để thực hiện thống nhất trên địa bàn tỉnh theo quy định;

e) Tổ chức tập huấn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp;

g) Phối hợp với các sở, ban ngành, địa phương hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp, công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính toàn tỉnh; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này.

### 3. Sở Nội vụ:

a) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh về cơ chế động viên, khích lệ, quy hoạch đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp chính quyền dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân;

b) Tổ chức tập huấn các kỹ năng hành chính cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

4. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh:

Thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa theo quy định và phối hợp với cơ quan nhà nước ở địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

5. Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm

Căn cứ vào tình hình, yêu cầu thực tiễn quyết định việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

tại Bộ phận Một cửa của địa phương mình cho phù hợp với tính chất, đặc thù của địa phương, đảm bảo không trái với quy định pháp luật và Quy chế này.

6. Đối với các sở, ban, ngành chưa thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu, tiếp tục thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị theo đúng trình tự tại Quy chế này cho đến khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có quyết định đưa vào thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu.

7. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.