

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính  
theo cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện và UBND cấp xã  
trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng Nhân dân và Ủy ban Nhân dân ngày 26/11/2003;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ, ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 578 /TTr-SNV ngày 22 tháng 10 năm 2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**


**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh.

**Điều 2.** Giao trách nhiệm cho Giám đốc Sở Nội vụ giúp UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc tổ chức thực hiện Quyết định này và định kỳ 06 tháng, hàng năm báo cáo kết quả với UBND tỉnh theo quy định.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành liên quan; Chủ tịch UBND cấp huyện; Chủ tịch UBND cấp xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 26/12/2015 và thay thế Quyết định số 06/2014/QĐ-UBND ngày 08/02/2014 của UBND tỉnh, ban hành Quy định về

việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh./.

Nơi nhận: 

- Chính phủ;
- Văn phòng Chính phủ;
- Vụ Pháp chế - Bộ Nội vụ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu QH tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Website tỉnh;
- Lưu: VT, TH. (y\_180b)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Phạm Ngọc Nghị**

## QUY ĐỊNH

Về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính  
theo cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện và UBND cấp xã  
trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk

(Ban hành kèm theo Quyết định số 48 /2015/QĐ-UBND  
ngày 16 tháng 12 năm 2015 của UBND tỉnh)

### Chương I

## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. UBND huyện, thị xã, thành phố.
2. Các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện (sau đây gọi tắt là cơ quan chuyên môn).
3. UBND cấp xã.
4. Công chức cấp xã.
5. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.
6. Các tổ chức, cá nhân có liên quan.

### Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện là đầu mối tập trung hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện.



Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, chịu sự quản lý và chỉ đạo trực tiếp của Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã là đầu mối tập trung hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức để chuyển đến công chức chuyên môn tham mưu giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã thuộc UBND cấp xã, chịu sự quản lý và chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND cấp xã.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã được gọi chung là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

4. Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các cá nhân, tổ chức trên môi trường mạng.

5. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: Là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

6. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: Là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

7. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: Là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

8. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

#### **Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa**

1. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả trong giờ hành chính.

- Sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút;

- Chiều từ 13 giờ 30 đến 16 giờ 30 phút.



Thời gian hành chính còn lại trong ngày công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sắp xếp hồ sơ, kiểm kê và nộp phí, lệ phí theo đúng chế độ quản lý tài chính hiện hành.

2. Thời gian giải quyết hồ sơ được quy định là ngày làm việc (không tính ngày nghỉ hàng tuần, lễ, tết), được xác định kể từ ngày Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

3. Việc tổ chức làm việc vào ngày thứ bảy thực hiện theo quy định cụ thể của Chủ tịch UBND tỉnh.

4. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

5. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.

6. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

7. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH, THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA**

#### **Mục 1**

#### **QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA**

##### **Điều 5. Tiếp nhận hồ sơ**

1. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến.

2. Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.



3. Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ và phần mềm điện tử (nếu có):

a) Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ;

b) Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay: Công chức tiếp nhận, thẩm định và trình lãnh đạo có thẩm quyền giải quyết, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

### **Điều 6. Chuyển hồ sơ**

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho các cơ quan chuyên môn cấp huyện hoặc công chức cấp xã giải quyết; đối với hồ sơ tiếp nhận vào cuối buổi chiều (sau 16 giờ 00 phút) thì phải chuyển vào đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### **Điều 7. Giải quyết hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức cơ quan chuyên môn cấp huyện hoặc công chức cấp xã giải quyết hồ sơ như sau:

1. Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ (kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ) cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết.

a) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Đối với hồ sơ sau khi thẩm tra, xác minh không đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản



nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

3. Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ (hoặc công chức tham mưu lãnh đạo UBND cấp xã) phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

### **Điều 8. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), cụ thể:

1. Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

2. Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan chuyên môn, UBND cấp xã giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ).

3. Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ.

4. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan chuyên môn, UBND cấp xã làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức.

5. Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả.

6. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### **Điều 9. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm theo dõi việc nộp hồ sơ trực tuyến qua cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thông qua điện thoại, địa chỉ email, hoặc chức năng thông báo thuộc phần mềm hồ sơ trực tuyến để tổ chức, công dân liên hệ với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 5 Quy định này.



2. Quy trình giải quyết dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 thông qua cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy định tại Điều 6, Điều 7 Quy định này.

3. Việc trả kết quả giải quyết hồ sơ được thực hiện theo quy định tại Điều 8 Quy định này.

#### **Điều 10. Lưu hồ sơ**

1. Hồ sơ sau khi giải quyết xong được lưu tại cơ quan chuyên môn cấp huyện hoặc công chức cấp xã chủ trì tham mưu giải quyết hồ sơ; Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được lưu cùng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Quy trình lưu trữ được thực hiện theo quy định của Luật Lưu trữ và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

### **Mục 2**

#### **THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC HIỆN THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA**

##### **Điều 11. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa**

1. Cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện được áp dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của tất cả thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện. Tập trung vào các lĩnh vực:

- a) Tư pháp;
- b) Lao động thương binh và xã hội;
- c) Tài nguyên và môi trường;
- d) Đăng ký kinh doanh;
- e) Xây dựng – Quản lý đô thị.

2. Cơ chế một cửa tại UBND cấp xã được áp dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của tất cả thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã. Tập trung vào các lĩnh vực:

- a) Tư pháp;
- b) Lao động thương binh và xã hội;
- c) Tài nguyên và môi trường.

##### **Điều 12. Thành phần, số lượng hồ sơ, thời hạn xử lý, lệ phí (nếu có), kết quả thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa**

1. Quy định về thành phần, số lượng hồ sơ; thời hạn giải quyết; mẫu đơn, tờ khai hành chính; mẫu kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều



kiện; mức thu phí, lệ phí áp dụng theo các quy định của pháp luật hiện hành có liên quan đến thủ tục hành chính.

2. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ so với thời hạn giải quyết đã quy định.

### **Chương III**

## **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 13. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND cấp huyện và Chủ tịch UBND cấp xã**

1. Tổ chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa đúng Quy định này.

2. Củng cố, sắp xếp lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Bố trí công chức có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ. Khi làm việc công chức phải đeo thẻ, có bảng tên và chức danh để bàn.

Chủ tịch UBND cấp xã bố trí 01 hoặc 02 công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; hoặc bố trí công chức để tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thuộc các chức danh quy định tại Khoản 2, Điều 3, Nghị định số 92/2009/NĐ-CP ngày 22/10/2009 của Chính phủ quy định về chức danh, số lượng, một số chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức ở cấp xã và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã;

b) Bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại nơi thuận tiện, trong đó có 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho công dân, tổ chức đến giao dịch. Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện: 80m<sup>2</sup>;

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã: 40m<sup>2</sup>.

c) Trang bị đủ điều kiện cơ sở vật chất cần thiết phục vụ cho việc tiếp nhận hồ sơ và tiếp xúc, giao dịch với công dân, tổ chức: Máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ và các trang thiết bị cần thiết khác; ứng dụng công nghệ thông tin để tin học hóa các quy trình làm việc, phát triển số lượng và chất lượng, hiệu quả ứng dụng các dịch vụ hành chính công trực tuyến.

d) Chỉ đạo cập nhật đầy đủ và thường xuyên các biểu mẫu theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ:



- Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ;
- Sổ theo dõi hồ sơ;
- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;
- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

Các biểu mẫu ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

3. Thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính đúng quy định theo Quyết định số 14/2014/QĐ-UBND ngày 03/6/2014 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế công bố, công khai thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

Mở sổ góp ý, bố trí hòm thư góp ý, phiếu khảo sát lấy ý kiến người dân, niêm yết công khai số điện thoại của lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã.

4. Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý. Trong đó quy định chi tiết về trách nhiệm của cơ quan chuyên môn, công chức có liên quan, danh mục thủ tục hành chính, thành phần, số lượng hồ sơ, trình tự, phí, lệ phí (nếu có), thời hạn, kết quả giải quyết đối với từng thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị.

5. Ban hành quy chế phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn cấp huyện để giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến nhiều cơ quan chuyên môn, nhằm đảm bảo thời hạn và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

6. Thông tin, tuyên truyền Quy định này thông qua hệ thống Đài Phát thanh – Truyền hình, Đài Truyền thanh, tờ rơi, áp phích ... để cá nhân, tổ chức được biết, thực hiện và kiểm tra giám sát việc thực hiện.

7. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; rà soát, đánh giá tình hình công việc theo định kỳ, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của các Sở, ngành liên quan**

##### **1. Sở Nội vụ**

a) Chủ trì, phối hợp với UBND cấp huyện chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này; phối hợp với các Sở, ban, ngành chuyên môn có liên quan kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện;

b) Tổ chức tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn tỉnh.

##### **2. Sở Tư pháp**



a) Chủ trì, hướng dẫn các Sở, ban, ngành tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố thủ tục hành chính ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và UBND cấp xã;

b) Hướng dẫn UBND cấp huyện, UBND cấp xã công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

3. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với UBND cấp huyện rà soát, chỉnh sửa, hoàn thiện phần mềm một cửa điện tử cho phù hợp với quy trình tại Quy định này; chỉ đạo, phối hợp phổ biến, tuyên truyền Quy định này trên các phương tiện thông tin đại chúng.

4. Sở Tài chính hướng dẫn UBND cấp huyện và UBND cấp xã xây dựng dự toán kinh phí triển khai thực hiện cơ chế một cửa trên địa bàn tỉnh theo quy định hiện hành.

5. Các Sở, ngành có trách nhiệm kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố thủ tục hành chính đối với lĩnh vực quản lý thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và UBND cấp xã; hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra và báo cáo UBND tỉnh về tình hình giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý.

#### **Điều 15. Trách nhiệm của cơ quan chuyên môn cấp huyện, công chức cấp xã và công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, UBND cấp xã**

1. Cơ quan chuyên môn cấp huyện, công chức cấp xã giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo thời hạn theo quy định.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật đầy đủ và thường xuyên các biểu mẫu theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính; hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác đảm bảo cho cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần.

#### **Điều 16. Các hành vi nghiêm cấm công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính**

1. Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

2. Hách dịch, cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, gây khó khăn cho cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính; lợi dụng các quy định, các vướng mắc về thủ tục hành chính để trục lợi.

3. Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất cứ hình thức nào từ cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính khi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính ngoài phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính đã được quy định và công bố công khai.



4. Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, chậm trễ, gây cản trở trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

5. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại phòng chuyên môn mà không thực hiện theo quy trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

#### **Điều 17. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Trách nhiệm và việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa của người đứng đầu cơ quan hành chính và của cán bộ, công chức là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác và xem xét khen thưởng hàng năm.

2. Công chức vi phạm các hành vi nghiêm cấm theo Điều 15 của Quy định này và các quy định của pháp luật có liên quan sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 18. Phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính**

Cá nhân, tổ chức có quyền kiến nghị, phản ánh về thực hiện thủ tục hành chính; cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm giải quyết các kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Quyết định số 41/2014/QĐ-UBND ngày 20/11/2014 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

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 Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Phạm Ngọc Nghị**