

Số: 60 /2015/QĐ-UBND

Cà Mau, ngày 31 tháng 12 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa  
liên thông trên địa bàn tỉnh Cà Mau**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CÀ MAU**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân năm 2004;

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 308/TTr-SNV ngày 15 tháng 10 năm 2015, Báo cáo thẩm định số 232/BC-STP ngày 31 tháng 7 năm 2015 và Công văn số 1387/STP-XD&KTVBQPPL ngày 05 tháng 10 năm 2015 của Giám đốc Sở Tư pháp,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Cà Mau”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Cục Kiểm tra VB QPPL (Bộ Tư pháp);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp (tự kiểm tra);
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh;
- Lưu: VT, Ktr104/12.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Tiến Hải**

**QUY ĐỊNH**

**Về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông  
trên địa bàn tỉnh Cà Mau**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 60 /2015/QĐ-UBND ngày 31/12/2015  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)*

**Chương I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định cụ thể về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế.
2. Các đơn vị trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh thực hiện chức năng quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.
3. Ủy ban nhân dân huyện, thành phố Cà Mau (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện).
4. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

**Điều 3. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của một trong các cơ quan, đơn vị quy định tại Điều 2 của Quy định này.
2. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đầu tư, đất đai, đăng ký kinh doanh, cấp phép xây dựng, tư pháp và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

**Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định và niêm yết rút gọn (theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này).
2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ phải bằng văn bản và chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan, đơn vị.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

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

## **Chương II** **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

### **Điều 5. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được đặt tại trụ sở của cơ quan, đơn vị thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được nêu tại Điều 2 Quy định này.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị phải được đặt ở vị trí trang trọng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện các giao dịch hành chính.

### **Điều 6. Diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

#### 1. Diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị phải đảm bảo phục vụ tốt cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch theo quy định. Trong đó, phải dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức.

#### 2. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải đảm bảo đáp ứng tốt yêu cầu nhiệm vụ theo quy định. Nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch phải lịch sự, thoáng mát. Bàn làm việc của công chức không được bố trí vật ngăn cách với cá nhân, tổ chức đến liên hệ giao dịch. Đồng thời, bố trí nơi đặt kệ hoặc tủ sách pháp luật, báo hoặc các văn bản khác có liên quan đến hoạt động của cơ quan, đơn vị để cá nhân, tổ chức có điều kiện nghiên cứu, tìm hiểu trong thời gian chờ giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 7. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

#### 1. Yêu cầu

a) Đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc;

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;

c) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức;

d) Tùy theo khối lượng công việc, mỗi cơ quan, đơn vị bố trí số lượng công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bảo đảm đáp ứng yêu cầu công việc.

## 2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của cơ quan, đơn vị;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;

c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần;

d) Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị;

e) Mặc đồng phục và đeo thẻ công chức theo quy định trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

## 3. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức;

b) Được trang bị các phương tiện cần thiết, đáp ứng yêu cầu công việc được giao;

c) Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

## 4. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng hoặc Trưởng phòng Hành chính - Tổ chức;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các đơn vị trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh thực hiện chức năng quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Trưởng phòng phụ trách hành chính, văn phòng của đơn vị.

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc biên chế Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện;

d) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc 7 chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức, do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại đơn vị, chịu sự lãnh đạo trực tiếp, toàn diện của một cán bộ lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã.

### **Chương III**

## **QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

### **Điều 8. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa**

#### **1. Tiếp nhận hồ sơ**

a) 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;

b) 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:

- 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;

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

c) Trường hợp hồ sơ hợp lệ, công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và phần mềm điện tử (nếu có); lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này (đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả);

Đối với các hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, việc thông báo thời hạn giải quyết, thông báo hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc hướng dẫn cá nhân, tổ chức hoàn chỉnh hồ sơ được thực hiện thông qua điện thoại, email hoặc các chức năng thông báo khác của phần mềm trực tuyến.

#### **2. Chuyển hồ sơ**

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. 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.

#### **3. Giải quyết hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công công chức giải quyết như sau:



a) 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 cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) 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;

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;

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) Các hồ sơ quy định tại điểm a, b khoản này sau khi thẩm định 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 (thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định), gửi thông báo và chuyển toàn bộ hồ sơ về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi thông báo và hoàn trả toàn bộ hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Thông báo phải được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ;

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ 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.

#### 4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

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) và thực hiện như sau:

a) 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;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức đề yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ (theo mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này);

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ (theo mẫu số 07 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này);

d) 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, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức (theo mẫu số 08 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này);

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

e) 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.

5. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị rà soát thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa tại cơ quan, đơn vị mình, lập danh mục những thủ tục hành chính đơn giản và có giải pháp giao cho Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết ngay cho tổ chức, cá nhân, không cần hẹn ngày trả kết quả.

### **Điều 9. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông**

1. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) 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 làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại điểm b, c khoản 1 Điều 8 Quy định này. Sau đó, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 tại Phụ lục kèm theo Quyết định này; chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho công chức, hoặc phòng, ban chuyên môn trực tiếp tham mưu giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan chủ trì. 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 của cơ quan chủ trì.

3. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức, hoặc phòng, ban chuyên môn trực tiếp tham mưu giải quyết thủ tục hành chính, tham mưu lãnh đạo cơ quan chủ trì lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định.

Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp thì cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định.

4. Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm (cơ quan chủ trì hoặc cơ quan phối hợp) trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Thủ trưởng

cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm.

6. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm 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 theo quy định.

7. Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan đã để quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

8. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Quy định này.

## **Chương IV**

### **TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

#### **Điều 10. Trách nhiệm chung**

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế; các đơn vị trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm:

1. Căn cứ vào Quy định này và tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị, ban hành quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên cơ sở thẩm định của cơ quan Tư pháp cùng cấp hoặc bộ phận phụ trách công tác pháp chế.

2. Ban hành quy chế phối hợp thực hiện cơ chế một cửa liên thông.

3. Bố trí và phân công công chức có chuyên môn, nghiệp vụ, khả năng giao tiếp phù hợp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

4. Công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị bảo đảm đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.

5. Xây dựng hộp thư góp ý trên Trang thông tin điện tử; công khai số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; phân công trách nhiệm cụ thể cho cán bộ, công chức trong việc theo dõi, ghi nhận đầy đủ các thông tin góp ý để xử lý theo quy định.



6. Tập huấn về nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp cho công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

7. Không ngừng cải tiến phương pháp, thủ tục, quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông nhằm giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức được nhanh chóng, thuận tiện nhưng vẫn đảm bảo chặt chẽ, hợp lý, đúng quy định; rà soát, kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế.

8. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

9. Quy định cụ thể việc mặc đồng phục và đeo thẻ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị mình, bảo đảm lịch sự, nghiêm túc.

10. Trên cơ sở bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, chủ động rút ngắn thời gian giải quyết và thông báo cho cá nhân, tổ chức thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, Trang thông tin điện tử và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

11. Thường xuyên kiểm tra, chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, thiếu sót và thực hiện khen thưởng, kỷ luật theo quy định đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Ít nhất mỗi năm một lần, cơ quan, đơn vị tổ chức khảo sát, lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức đối với hiệu quả làm việc, chất lượng phục vụ của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để có giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

12. Bố trí kinh phí bảo đảm cho việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

### **Điều 11. Trách nhiệm cụ thể**

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm rà soát thực hiện việc cập nhật đầy đủ, kịp thời tất cả các công việc hành chính thuộc phạm vi trách nhiệm giải quyết của đơn vị mình, đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thủ tục hành chính thuộc đơn vị và thực hiện qua cơ chế một cửa, một cửa liên thông (không tiếp nhận hồ sơ và giải quyết trực tiếp từ bộ phận nghiệp vụ).

2. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện một số nội dung sau:

a) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông;

b) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng quy chế phối hợp thực hiện cơ chế một cửa liên thông;

c) Tổ chức hoặc phối hợp tổ chức tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức phụ trách và trực tiếp làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về nghiệp vụ và cách giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc.

3. Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, các đơn vị có liên quan tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh giải pháp cải thiện điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Tư pháp chủ trì hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc cập nhật, đề nghị công bố và công khai thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị; thực hiện tốt công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định; chủ động nghiên cứu, xây dựng các phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt hoặc trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kiến nghị cơ quan, cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ theo quy định, theo hướng ngày càng đơn giản hóa thành phần hồ sơ, cắt giảm chi phí, thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

5. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh mở rộng cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; tổ chức tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ.

6. Đài Phát thanh - Truyền hình, Cổng Thông tin điện tử, Báo Cà Mau, Báo ảnh Đất Mũi đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo các nội dung được nêu tại Quy định này.

## Chương V

### KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

#### **Điều 12. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước.

#### **Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và của cán bộ, công chức.

2. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

## Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### **Điều 14. Trách nhiệm thi hành**

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố chịu trách nhiệm chỉ đạo và tổ chức thực hiện Quy định; báo cáo kết quả thực hiện cùng với báo cáo định kỳ công tác cải cách hành chính gửi về Sở Nội vụ.

2. Giám đốc Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, theo dõi đánh giá; định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm, tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình, kết quả thực hiện Quy định.

### **Điều 15. Sửa đổi, bổ sung Quy định**

Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề vướng mắc hoặc xét thấy chưa phù hợp cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh bằng văn bản về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để tổng hợp, báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tiến Hải

## PHỤ LỤC

### MỘT SỐ BIỂU MẪU

(Ban hành kèm theo Quyết định số **60** /2015/QĐ-UBND ngày **31**/12/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)

Mẫu số 01	Mẫu niêm yết công khai trên bảng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 04	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 05	Mẫu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu văn bản xin lỗi của cơ quan, đơn vị đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết
Mẫu số 07	Mẫu Thông báo hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết
Mẫu số 8	Mẫu văn bản xin lỗi của cơ quan, đơn vị đối với hồ sơ giải quyết quá hạn

**LĨNH VỰC** .....

**1. Tên thủ tục:** .....

**1.1. Thành phần hồ sơ:**

**1.2. Số lượng hồ sơ:** ..... bộ.

**1.3. Thời hạn giải quyết<sup>(2)</sup>:** .....

**1.4. Phí, lệ phí:** .....

**1.5. Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC<sup>3</sup>:** .....

*Quý khách muốn biết thêm thông tin chi tiết, cần tìm hiểu trong bộ thủ tục hành chính đầy đủ đang công khai tại .....*

./.

**Ghi chú:**

1. Bản này niêm yết trên bảng để tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tìm hiểu yêu cầu cơ bản của TTHC. Những trường hợp có nhu cầu tìm hiểu kỹ hơn thì cần hướng dẫn sử dụng ban công bố đầy đủ tại Bộ phận một cửa.
2. Nếu là thủ tục liên thông thì cần ghi rõ nội dung và thời gian giải quyết của từng cơ quan.
3. Nếu nội dung yêu cầu, điều kiện quá dài thì ghi “có”, nếu nội dung ngắn thì ghi đầy đủ, nếu không có thì ghi “không”.
4. Nơi để bộ TTHC đầy đủ đang công khai tại Bộ phận một cửa.





TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:..... /HDHS

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

**PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với  
..... số điện thoại..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

(Ký và ghi rõ họ tên)



**TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:..... /TNHS

..... ngày ..... tháng ..... năm.....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ:.....**

*(Liên: Lưu/giao khách hàng)*

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.1.....

1.2.....

1.3.....

1.4.....

.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:.....ngày

4. Thời gian nhận hồ sơ: ...giờ... phút, ngày ... tháng ...năm....

5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:... giờ... phút, ngày...tháng...năm....

6. Đăng ký nhận kết quả tại:.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:..... Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Ghi chú:**

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../KSGQHS

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số: .....

(Chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:.....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:.....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Bộ phận TN&TKQ 2. Nhận:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:..... 2. Nhận: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		
.....	.....			
1. Giao:..... 2. Nhận: Bộ phận TN&TKQ	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số...../.....

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

Kính gửi: .....<sup>(1)</sup>

Ngày.....tháng....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc .....<sup>(2)</sup> có tiếp nhận hồ sơ của <sup>(1)</sup>.....

Địa chỉ: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Tuy nhiên, do sai sót của công chức trong quá trình kiểm tra nên hồ sơ tiếp nhận chưa đầy đủ theo quy định. ....  
.....<sup>(2)</sup> gửi lời xin lỗi đến .....<sup>(1)</sup>

Chúng tôi sẽ nghiêm túc rút kinh nghiệm trong thời gian tới.

Để tiếp tục giải quyết hồ sơ theo quy định, .....<sup>(1)</sup> vui lòng cung cấp cho chúng tôi một số văn bản sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

Rất mong được sự thông cảm và phối hợp của.....<sup>(1)</sup>./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- Lưu;

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

*(Ký tên, đóng dấu)*

(1) Tên tổ chức, cá nhân có TTHC bị giải quyết chậm.

(2). Tên cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả



TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: / ..... , ngày ..... tháng ..... năm.....

### THÔNG BÁO

#### Về việc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định

Ngày.....tháng.....năm....., .....<sup>(1)</sup>

có tiếp nhận hồ sơ của :.....<sup>(2)</sup>, địa chỉ: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Tuy nhiên, qua thẩm tra, xác minh, hồ sơ của .....<sup>(2)</sup>  
không đủ điều kiện giải quyết theo quy định, lý do:.....<sup>(3)</sup>

Nay .....<sup>(1)</sup> thông báo đến.....<sup>(2)</sup>  
để biết và nhận lại hồ sơ./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu:

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(Ký tên, đóng dấu)

(1) Tên cơ quan thông báo.

(2) Tên tổ chức, cá nhân có hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.

(3) Nêu rõ ràng, cụ thể lý do hoặc căn cứ xác định hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết



TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../.....

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

Kính gửi: .....<sup>(1)</sup>

Ngày.....tháng.....năm....., .....<sup>(2)</sup>

có tiếp nhận hồ sơ của:.....<sup>(1)</sup>, địa chỉ: ..... từ Bộ  
phận tiếp nhận và trả kết quả.

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Thời gian giải quyết hồ sơ của .....<sup>(2)</sup> theo quy định  
là:.....ngày.

Tuy nhiên, .....<sup>(2)</sup> đã giải quyết hồ sơ của .....<sup>(1)</sup>  
không đúng thời gian quy định, lý do:.....

.....<sup>(2)</sup> gửi lời đến xin lỗi đến .....<sup>(1)</sup> vì sự chậm  
trễ cơ quan/đơn vị. Chúng tôi sẽ nghiêm túc rút kinh nghiệm và mong  
.....<sup>(1)</sup> đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ vào lúc ..... giờ..... phút  
ngày ..... tháng ..... năm.....<sup>(3)</sup>

Rất mong được sự thông cảm của.....<sup>(1)</sup>.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu:

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

*(Ký tên, đóng dấu)*

(1) tên tổ chức, cá nhân có hồ sơ bị giải quyết trễ hạn.

(2) Tên cơ quan, đơn vị có lỗi để hồ sơ trễ hạn.

(3) Khoảng thời gian hẹn lại không quá 1/3 thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.