

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KHÁNH HOÀ**

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

Số: 09 /2021/QĐ-UBND

Khánh Hòa, ngày 23 tháng 8 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa
trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ 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;

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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 610/TTr-VPUBND ngày 27 tháng 7 năm 2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10 tháng 9 năm 2021.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND 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 (t/h);
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL-Bộ Tư pháp;
- Vụ pháp chế-Bộ Nội vụ
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh; UBMTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐB Quốc hội và HĐND tỉnh;
- Các Ban của HĐND tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh, Công TTĐT CCHC tỉnh;
- Công báo Khánh Hòa, Đài PT-TH;
- Báo Khánh Hòa;
- Lãnh đạo VPUBND tỉnh;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, KSTTHC, DL.

63

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tấn Tuân

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa
(Ban hành kèm theo Quyết định số 09 /2021/QĐ-UBND ngày 23 tháng 7 năm 2021
của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp, quy trình thực hiện, thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

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 Vân Phong tỉnh Khánh Hòa.
 2. Các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc tại Khánh Hòa.
 3. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện).
 4. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.
 5. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).
- Các cơ quan nêu tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều này sau đây gọi chung là cơ quan hành chính.
6. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức được giao hoặc ủy quyền giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; các doanh nghiệp cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

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

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

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 3 Điều này.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

3. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện (nếu có) thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Cổng Dịch vụ công tỉnh là Cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

5. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh là Hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

6. 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, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh phải tuân thủ đầy đủ các quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các nguyên tắc cụ thể sau đây:

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện các giao dịch thủ tục hành chính (bao gồm việc bổ sung thành phần hồ sơ) tại một địa điểm duy nhất thông qua Bộ phận Một cửa.
2. Các cơ quan, đơn vị thực hiện đúng quy định của pháp luật hiện hành trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ để đảm bảo hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân trước thời hạn hoặc đúng thời hạn so với thời gian quy định.
3. Tuân thủ Quy chế hoạt động Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành về ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Chương II

BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 5. Tổ chức của Bộ phận Một cửa

1. Tên gọi của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa được quy định như sau: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả + tên cơ quan, đơn vị thành lập bộ phận.

2. Đối với cấp tỉnh

a) Trường hợp UBND tỉnh chưa thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa, người đứng đầu các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh quyết định thành lập Bộ phận Một cửa thuộc văn phòng cơ quan chuyên môn đó. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa là lãnh đạo văn phòng và là đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

b) Người đứng đầu cơ quan chuyên môn cấp tỉnh phê duyệt danh sách công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa. Mỗi cơ quan chuyên môn cấp tỉnh chỉ có 01 Bộ phận Một cửa.

c) Cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Bộ phận Một cửa tại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh do cơ quan đó bảo đảm.

d) Việc thành lập Bộ phận Một cửa, cử người đến làm việc tại Bộ phận Một cửa, đảm bảo cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật cho Bộ phận Một cửa của Ban quản lý Khu kinh tế Vân phong được thực hiện theo quy định tại điểm a, b, c khoản này.

3. Đối với cấp huyện

a) Bộ phận Một cửa cấp huyện thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và UBND cấp huyện, do UBND cấp huyện quyết định thành lập. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa cấp huyện là lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện và là đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

b) Các phòng, ban chuyên môn cấp huyện, các cơ quan, đơn vị có thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa cấp huyện xây dựng phương án nhân sự cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, gửi Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện tổng hợp, trình Chủ tịch UBND cấp huyện phê duyệt.

c) Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện cử công chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa cấp huyện và thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

4. Đối với cấp xã

a) Bộ phận Một cửa cấp xã do UBND cấp xã quyết định thành lập và đảm bảo các điều kiện hoạt động theo quy định.

b) Bộ phận Một cửa cấp xã chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND cấp xã.

c) Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch UBND cấp xã phân công bảo đảm phù hợp năng lực và chuyên môn nghiệp vụ.

5. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tại khoản 2, khoản 9 Điều 2 Quy chế này quyết định tổ chức Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị.

6. Các cơ quan nêu tại khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6 Điều 2 Quy chế này thực hiện trách nhiệm quy định tại Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định cụ thể của UBND tỉnh đối với vấn đề nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Điều 6. Nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Nhiệm vụ và quyền hạn Bộ phận Một cửa áp dụng theo Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

2. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp thực hiện trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và theo quy định cụ thể của cấp có thẩm quyền quyết định thành lập Bộ phận Một cửa.

Điều 7. Trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Trách nhiệm, quyền lợi

a) Trách nhiệm

- Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh thực hiện trách nhiệm theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Báo cáo, giải trình những vấn đề liên quan đến công việc được giao tại Bộ phận Một cửa theo sự phân công, chỉ đạo của người đứng đầu Bộ phận Một cửa và theo yêu cầu của các cấp có thẩm quyền.

b) Quyền lợi

- Được hưởng quyền lợi áp dụng cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Được xem xét khen thưởng đột xuất khi lập thành tích xuất sắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa.

- Được hưởng chế độ hỗ trợ và trang bị đồng phục cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định của cấp có thẩm quyền.

2. Thời hạn làm việc

a) Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện đảm bảo theo quy định tại khoản 4 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP nhưng không được ít hơn 12 tháng.

b) Chủ tịch UBND cấp xã phân công công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị.

Điều 8. Bố trí trụ sở, trang thiết bị và thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa

1. Trụ sở và trang thiết bị

Căn cứ quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, các cấp có thẩm quyền quyết định việc bố trí trụ sở và trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa đảm bảo đáp ứng năng lực giải quyết số lượng hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh hằng ngày và phù hợp với khả năng ngân sách của cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Thời gian làm việc

a) Buổi sáng: Thời gian làm việc từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút (Trong đó, thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút).

b) Buổi chiều: Thời gian làm việc từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút (Trong đó, thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút).

c) Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại điểm a, b khoản này, công chức, viên chức thực hiện rà soát, sắp xếp, phân loại, xử lý hồ sơ, nhập dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định.

d) Thời gian làm việc quy định tại điểm a, điểm b khoản này không bao gồm ngày thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày lễ theo quy định, trừ trường hợp văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính có quy định khác. Việc tổ chức làm việc vào ngày thứ Bảy hoặc các ngày nghỉ bù trong năm do thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện quyết định theo tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị, địa phương và đảm bảo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 9. Công bố, công khai

1. Các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc UBND tỉnh có trách nhiệm xây dựng tờ trình, dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính hoặc Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, kể cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành theo quy định. Quy trình công bố thủ tục hành chính bảo đảm thực hiện đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Đối với các thủ tục hành chính liên thông giữa các sở, ban, ngành với nhau; giữa các sở, ban, ngành với UBND các cấp; giữa UBND các cấp với nhau hoặc giữa các sở, ban, ngành, UBND các cấp với các đơn vị có liên quan thì cơ quan chủ trì xây dựng dự thảo Quyết định công bố nhóm thủ tục hành chính liên thông là cơ quan chuyên môn theo ngành, lĩnh vực của đơn vị dự kiến giao là đầu mối tiếp nhận thủ tục hành chính.

Việc công khai thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và 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 số 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.

2. Căn cứ khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực rà soát, đề xuất danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý của mình không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp, gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành theo quy định. Những thủ tục không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Quy định này.

Điều 10. Xây dựng quy trình nội bộ và quy trình điện tử

1. Cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc UBND 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, huyện, xã, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành theo quy định

Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phòng 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 Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phòng, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành theo quy định.

Quy trình phải xác định rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp; cách thức, hồ sơ luân chuyển (rút gọn hoặc sử dụng hồ sơ điện tử); trách nhiệm giải quyết và phối hợp của các đơn vị tham gia; thời gian luân chuyển hồ sơ, phương pháp và thời điểm thu phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).

2. Trên cơ sở quy trình nội bộ đã được phê duyệt, các cơ quan nêu tại khoản 1 Điều 2 Quy chế thiết lập quy trình điện tử để chuyển đổi vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo đúng quy định.

3. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo đúng quy trình đã thiết lập trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và quy định tại chương II Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 11. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

Áp dụng theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Điều 7, Điều 8, Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 12. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, cán bộ, công chức, viên chức thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc từ chối tiếp nhận, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ cho tổ chức, cá

nhân không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

3. Toàn bộ thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật vào hồ sơ điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và lưu giữ trong hồ sơ công việc theo quy định của pháp luật hiện hành. Các biểu mẫu trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính phải được đảm bảo theo các quy định tại Điều 9 và Điều 10 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Đối với những thủ tục hành chính không thể truy xuất dữ liệu từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh do chưa được cập nhật, kết nối, tích hợp hoặc trong trường hợp xảy ra các sự cố dẫn đến không thể sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì cán bộ, công chức, viên chức kịp thời sử dụng các mẫu phiếu bằng văn bản giấy theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP để phục vụ cho công tác theo dõi quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục xong thì cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực hiện phải nhập thông tin cần thiết để đảm bảo việc theo dõi liên tục.

4. Việc luân chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác được thực hiện trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

5. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

6. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định, xác minh không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết

hồ sơ (mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

7. Các trường hợp xin lỗi và quy trình xin lỗi cá nhân, tổ chức

a) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều 2 Quy chế này chịu trách nhiệm thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân nếu công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý để xảy ra các trường hợp sau đây:

(i) Đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ thủ tục hành chính quá 01 (một) lần. Việc xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn thiện hồ sơ thực hiện theo Mẫu XL01 ban hành kèm theo Quy chế này.

(ii) Giải quyết công việc không đúng thời gian theo quy định, dẫn đến hồ sơ thủ tục hành chính bị trễ hẹn so với thời gian ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Việc xin lỗi thực hiện theo mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

(iii) Vi phạm các quy định của pháp luật hiện hành về thực thi công vụ, văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp, dẫn đến gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Việc xin lỗi tổ chức, cá nhân thực hiện theo Mẫu XL02 ban hành kèm theo Quy chế này.

b) Các văn bản xin lỗi theo quy định tại điểm a khoản này được cơ quan, đơn vị gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa, niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; đồng thời được cập nhật vào hồ sơ điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và lưu giữ trong hồ sơ công việc theo quy định của pháp luật hiện hành.

c) Trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của từ 02 (hai) cơ quan, đơn vị trở lên

(i) Cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính phải gửi văn bản thông báo cho Bộ phận Một cửa cơ quan tiếp nhận hồ sơ đầu vào về lý do chậm giải quyết, biện pháp khắc phục và thời hạn giải quyết xong.

(ii) Bộ phận Một cửa cơ quan tiếp nhận hồ sơ đầu vào căn cứ vào văn bản thông báo và quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thực hiện xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả theo đúng quy định.

d) Đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh: Văn phòng UBND tỉnh có văn bản thông báo ý kiến của Chủ tịch, Phó Chủ tịch

UBND tỉnh gửi đến cơ quan trình; cơ quan trình hồ sơ có trách nhiệm thực hiện xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo đúng quy định.

8. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Thời gian hẹn lại không quá 1/2 tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Các hồ sơ thực hiện hẹn lại được thống kê vào danh mục hồ sơ quá hạn trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

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 (lần 2) trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

9. Đối với các hồ sơ có quy trình các bước không quy định thời gian giải quyết hoặc được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan có thẩm quyền khác quyết định, cơ quan, đơn vị tự thực hiện thao tác chức năng tạm dừng tính thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và cập nhật đầy đủ các văn bản có liên quan đến việc tạm dừng vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Ngay sau khi nhận được văn bản trả lời của các cơ quan, đơn vị phối hợp đảm bảo cho việc triển khai bước tiếp theo của quy trình giải quyết hồ sơ, các cơ quan, đơn vị kịp thời thao tác, cập nhật đầy đủ văn bản liên quan trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh trước khi tiếp tục tiến hành giải quyết hồ sơ theo quy định.

Điều 13. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Trường hợp hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân tự nguyện xin rút hồ sơ thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông báo trả lại hồ sơ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Văn bản thông báo trả hồ sơ thủ tục hành chính được cập nhật vào mục trả kết quả trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

Chương IV

ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 14. 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 15. Thẩm quyền đánh giá

Áp dụng theo Điều 28 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 16. 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 số 61/2018/NĐ-CP, Điều 12 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Điều 17. Các chỉ số, phương thức chấm điểm và xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Các chỉ số, phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 13, Điều 14 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Xử lý kết quả đánh giá chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Điều 18. Khen thưởng, kỷ luật

1. 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 định này.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị 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 định này; tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được dự toán trong tổng kinh phí chi thường xuyên cho hoạt động quản lý nhà nước hàng năm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thuê trụ sở Bộ phận Một cửa, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được chi theo quy định của pháp luật về đầu tư công và được thực hiện theo quy định của pháp luật về đấu thầu, xây dựng, công nghệ thông tin và pháp luật khác có liên quan.

3. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, đơn vị quản lý của Bộ phận Một cửa được sử dụng các nguồn hợp pháp khác để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Kinh phí thực hiện việc áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan ngành dọc tại địa phương do đơn vị tự đảm bảo.

Điều 20. Trách nhiệm chung của cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh

1. Cử công chức, viên chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Căn cứ Quy chế này và tình hình cụ thể tại cơ quan, địa phương ban hành quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa thuộc trách nhiệm quản lý.

3. Công khai, niêm yết các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo quy định tạo thuận lợi cho việc giám sát.

4. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan; việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến.

5. Bố trí kinh phí ngân sách theo phân cấp và kinh phí từ các nguồn hợp pháp khác để tăng cường trang thiết bị hiện đại cho công chức, viên chức, nâng cấp cơ sở vật chất, phòng làm việc Bộ phận Một cửa, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin.

6. Kiểm tra, chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, thực hiện khen thưởng và kỷ luật đúng quy định. Chỉ đạo công chức, viên chức chuyên môn không tự ý tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ của cá nhân, tổ chức nếu hồ sơ chưa được nộp cho

Bộ phận Một cửa.

7. Định kỳ khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức và tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định để cải tiến, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

8. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo yêu cầu của cơ quan cấp trên.

Điều 21. Nhiệm vụ của Sở Nội vụ

1. Chủ trì phối hợp với Sở Tài chính, Sở Tư pháp tham mưu UBND tỉnh về các chế độ, chính sách theo quy định đối với cán bộ, công chức, viên chức (nếu có) làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở thông tin và Truyền thông hướng dẫn lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử đối với Bộ phận Một cửa.

Điều 22. Nhiệm vụ của Sở Tài chính

Căn cứ dự toán hoạt động của Bộ phận Một cửa do các cơ quan hành chính lập cùng thời điểm xây dựng dự toán hàng năm, Sở Tài chính cân đối, tổng hợp trình cấp có thẩm quyền giao dự toán để thực hiện.

Điều 23. Nhiệm vụ của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan giúp UBND tỉnh triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ liên quan đến ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Chương IV Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Công an tỉnh và các cơ quan liên quan thực hiện các biện pháp giám sát, biện pháp bảo đảm an toàn thông tin cho Cổng Dịch vụ công tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, hướng dẫn các sở, ban, ngành, địa phương thực hiện.

Điều 24. Nhiệm vụ của Văn phòng UBND tỉnh

1. Xây dựng mẫu phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND các cấp. Báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả

đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập và đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có); công khai kết quả trên Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh và gửi báo cáo về Văn phòng Chính phủ; Báo cáo định kỳ theo Điều 11 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức triển khai, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này, kịp thời tổng hợp báo cáo, đề xuất UBND tỉnh khen thưởng và xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

Điều 25. Điều khoản thi hành

1. Các nội dung khác trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh những vấn đề cần sửa đổi, bổ sung hoặc vướng mắc, khó khăn, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương gửi ý kiến về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tấn Tuân



PHỤ LỤC
CÁC BIỂU MẪU XIN LỖI

(Ban hành kèm theo Quyết định số **09** /2021/QĐ-UBND ngày **23** tháng **8** năm 2021
của UBND tỉnh Khánh Hòa)

Mẫu XL01

TÊN CẤP TỈNH/UBND
CẤP HUYỆN/UBND CẤP XÃ
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ
(Đối với cấp tỉnh)

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

Số: /PXL&BSHS-

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ ĐỀ NGHỊ BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Kính gửi:

Ngày tháng năm, (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:

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

Tuy nhiên đến nay, qua xem xét, thẩm định hồ sơ, (tên cơ quan, đơn vị) nhận thấy hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức chưa đảm bảo thành phần hồ sơ theo quy định. Lý do:

Sự phiền hà này do sơ suất trong công tác kiểm tra, thẩm định trước khi tiếp nhận hồ sơ, đã gây tổn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và trân trọng đề nghị Ông/Bà/Tổ chức hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

Lý do :

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với số điện thoại để được hướng dẫn chi tiết./.

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự phiền hà này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan,
đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu XL02

TÊN CẤP TỈNH/UBND CẤP
HUYỆN/UBND CẤP XÃ
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ
(Đối với cấp tỉnh)

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

Số: /PXLGPH-

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÌ GÂY PHIỀN HÀ TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Kính gửi:

Ngày tháng năm, (Ông/Bà/Tổ chức) đến Bộ phận Một cửa... để thực hiện thủ tục hành chính... thuộc phạm vi tiếp nhận hồ sơ của (tên cơ quan, đơn vị cấp tỉnh/UBND huyện/xã...). Mã số:; thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: giờ, ngày tháng năm

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, (ông/bà.....thuộc cơ quan, đơn vị....) đã có hành vi....., gây phiền hà cho Ông/Bà/Tổ chức).

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức; đồng thời, sẽ xử lý nghiêm khắc, đúng quy định đối với trách nhiệm của (ông/bà.....thuộc cơ quan, đơn vị....) và cam kết sẽ nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự phiền hà này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan,
đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)