

Số: **25** /2019/QĐ-UBND

Bình Phước, ngày 16 tháng 8 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Bình Phước

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH PHƯỚC

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

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

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 Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 1852/TTr-VPUBND ngày 12 tháng 8 năm 2019.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 30 tháng 8 năm 2019 và thay thế Quyết định số 27/2015/QĐ-UBND ngày 01 tháng 9 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

Điều 3. Các Ông (bà): Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; 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:

- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm soát TTHC (VPCP);
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- TT: TU, HĐND tỉnh, Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Ủy ban mặt trận TQVN tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- Như Điều 3;
- LĐVP; TTPVHCC;
- Lưu: VT, PKSTTHC, (Ch).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Trữm

QUY CHẾ

**Tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết
TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Ủy ban nhân dân cấp huyện,**

Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Phước

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 25 /2019/QĐ-UBND ngày 16 tháng 8 năm 2019
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là UBND cấp huyện), Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là UBND cấp xã) trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.
2. Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban Quản lý khu kinh tế.
3. Các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh.
4. UBND cấp huyện; Văn phòng HĐND-UBND, phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.
5. UBND các xã, phường, thị trấn (UBND cấp xã).
6. 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.
7. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết TTHC (Bộ phận Một cửa)

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh đã công bố và đang có hiệu lực thi hành.
2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

3. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện, tiết kiệm chi phí 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.

4. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức.

5. Cá nhân, tổ chức chỉ đến một địa điểm là Bộ phận Một cửa để nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC. Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được quản lý tập trung, thống nhất.

6. Việc thu Phí, Lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

7. Quá trình giải quyết TTHC 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 cá nhân, tổ chức.

8. Cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật; chịu sự kiểm soát trực tiếp về hoạt động giải quyết TTHC của Văn phòng UBND tỉnh và giám sát, kiểm tra, thanh tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

Điều 4. Quy định việc bổ sung hồ sơ của cá nhân, tổ chức

Việc yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa được quy định như sau:

1. Khi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ giải quyết TTHC trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích hoặc qua mạng xã hội Zalo mà còn thiếu hoặc không đúng thành phần hồ sơ so với Quyết định công bố TTHC đang có hiệu lực thì hành thì phải bổ sung hồ sơ theo Mẫu số 02, được ban hành tại Phụ lục kèm theo Quy chế này.

2. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm viết Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo Quy chế này cho cá nhân, tổ chức. Mỗi hồ sơ chỉ thực hiện 01 (một) lần bổ sung hồ sơ duy nhất.

3. Cơ quan thực hiện TTHC, cán bộ, công chức, viên chức không được tự ý đặt ra quy định thêm hoặc bớt hồ sơ, giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ đã công bố, đảm bảo chỉ nhận đúng, nhận đủ thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định.

Điều 5. Xin lỗi cá nhân, tổ chức

1. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Giám đốc các sở, ban ngành, Thủ trưởng các đơn vị ngành dọc, Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Trưởng các phòng chuyên môn UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã hoặc cấp phó (nếu được ủy quyền) thực hiện việc xin lỗi bằng văn bản đối với cá nhân, tổ chức khi thời gian trả kết quả giải quyết TTHC bị trễ hẹn so với phiếu hẹn trả kết quả hoặc do lỗi của công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa.

2. Việc xin lỗi bằng văn bản đối với cá nhân, tổ chức thực hiện theo Mẫu số 04 được ban hành tại Phụ lục kèm theo Quy chế này.

Chương II

BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 6. Vị trí của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa cấp tỉnh có tên gọi là Trung tâm Phục vụ hành chính công, là cơ quan, đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh Bình Phước, có con dấu riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao và (được sử dụng con dấu của Văn phòng UBND tỉnh để thực hiện nhiệm vụ).

Văn phòng UBND tỉnh Bình Phước chịu trách nhiệm quản lý và bảo đảm cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Bộ phận Một cửa cấp tỉnh.

Bộ phận Một cửa cấp tỉnh đảm bảo thực hiện các chế độ chính sách theo quy định tại Điều 13 Quy chế này đối với cán bộ, công chức, viên chức của các sở, ban, ngành được biệt phái đến làm việc và viên chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công được phân công làm việc tại các quầy (nếu có).

2. Bộ phận Một cửa cấp huyện có tên gọi là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện chịu trách nhiệm bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng, bảo đảm các chế độ chính sách theo quy định tại Điều 13 Quy chế này đối với cán bộ, công chức, viên chức của các phòng chuyên môn được cử biệt phái đến làm việc tại các quầy (nếu có).

Trong trường hợp địa phương đáp ứng được tiêu chí về tổ chức cơ quan chuyên môn cấp huyện và đảm bảo đủ điều kiện tổ chức tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại chỗ đối với tối thiểu 80% số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện thì có thể thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công trực thuộc UBND cấp huyện.

3. UBND cấp xã quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và cử cán bộ, công chức trực tiếp, Tiếp nhận và Trả kết quả tại Bộ phận Một cửa, bảo

đảm các chế độ chính sách theo quy định tại Điều 13 Quy chế này đối với cán bộ, công chức trong danh sách cử cán bộ, công chức (nếu có).

4. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị ngành dọc trên địa bàn theo quy định về cơ sở, vật chất do Bộ phận Một cửa các cấp đảm bảo. Về trang thiết bị, máy móc kỹ thuật chuyên ngành, có tính đặc thù của cơ quan nào thì cơ quan đó phải trao đổi, thống nhất với cơ quan trực tiếp quản lý Bộ phận Một cửa để bố trí và quản lý cho phù hợp.

5. Tất cả hồ sơ TTHC nộp trực tiếp hoặc qua các phương tiện khác đều được chuyển về xử lý tập trung trên Hệ thống một cửa điện tử tập trung của tỉnh đặt tại trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

Điều 7. Thành lập Bộ phận Một cửa

1. UBND tỉnh ban hành Quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công; UBND cấp huyện, UBND cấp xã ban hành Quyết định thành lập Bộ phận Một cửa để Tiếp nhận và Trả kết quả toàn bộ các TTHC thuộc thẩm quyền, đã được Chủ tịch UBND tỉnh Quyết định công bố TTHC theo các ngành, lĩnh vực về nội dung, quy trình giải quyết để thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh không thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC thuộc Văn phòng của các sở, ban, ngành tỉnh.

Điều 8. Tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp tỉnh

a) Trên cơ sở phương án nhân sự theo đề xuất của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến), gửi đến Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

b) Cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên của Trung tâm Phục vụ hành chính công được thực hiện theo khoản 2 Điều 7 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ Trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

c) Văn phòng UBND tỉnh cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo quy định; Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Tại cấp huyện

a) Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc; quản lý, chỉ đạo, điều hành tổng hợp, báo cáo tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được thực hiện theo khoản 3 Điều 7 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ Trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

b) Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND cấp huyện.

3. Tại cấp xã

a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã do Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo, phụ trách; Chủ tịch UBND cấp xã quyết định phân công một Phó Chủ tịch UBND cấp xã làm việc trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND cấp xã để điều hành và phê duyệt tất cả các kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND 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 theo tình hình thực tế tại địa phương.

Điều 9. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Chức năng của Bộ phận Một cửa. Bộ phận Một cửa có chức năng làm đầu mối để thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giám sát, đôn đốc và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo Quy chế do UBND tỉnh ban hành và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa được thực hiện theo Quy định tại Điều 8 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Điều 10. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại Điều 9 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Điều 11. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn

a) Người được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa phải được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc viên chức trở lên; có thâm niên công tác trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ; có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao; có tác

phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở;

b) Giám đốc các sở, ban, ngành tỉnh hoặc Chủ tịch UBND cấp huyện quyết định việc cử công chức lãnh đạo cấp phòng hoặc tương đương tới làm việc tại Bộ phận Một cửa để tiếp nhận hồ sơ TTHC và thừa ủy quyền của Giám đốc các sở, ban, ngành tỉnh hoặc Chủ tịch UBND cấp huyện để ký các kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức khi được ủy quyền. Người đứng đầu các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh chỉ đạo việc bố trí công chức, viên chức, lực lượng vũ trang đến làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã để tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC đối với những TTHC được đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

Phải tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần; tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân; chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương; mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

3. Quyền lợi

Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân; Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật; Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết); Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa.

Điều 12. Thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa các cấp làm việc từ thứ 2 (hai) đến thứ 6 (sáu) hàng tuần (Buổi sáng làm việc từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút, buổi chiều làm việc từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ) theo quy định.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện căn cứ vào tình hình thực tế tại cơ quan, địa phương quyết định làm việc ngày thứ 7 (bảy) hàng tuần đối với các đơn vị cụ thể thuộc quyền quản lý. Không bố trí làm việc ngày thứ 7 (bảy) đối với các cơ quan, đơn vị không có hoặc có ít hồ sơ giao dịch phát sinh.

Điều 13. Thực hiện hỗ trợ hàng tháng và trang bị đồng phục đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tất cả cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang làm việc tại Bộ phận Một cửa được chi hỗ trợ hàng tháng theo quy định của UBND tỉnh.

2. Căn cứ vào tình hình cụ thể và ngân sách của địa phương, Chủ tịch UBND các cấp xem xét, quyết định việc trang bị đồng phục cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

3. Chủ tịch UBND tỉnh kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ 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.

Chương III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 14. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa

Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn một trong các cách thức sau đây để nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả thông qua các điểm bưu điện trên địa bàn tỉnh hoặc có yêu cầu thì gọi điện thoại số: 02713.899.789 để được nhân viên tại các điểm bưu chính gần nhất thuộc hệ thống Bưu điện tỉnh sẽ trực tiếp đến tiếp nhận hồ sơ tại nơi mà cá nhân, tổ chức có yêu cầu.

3. Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công UBND tỉnh (truy cập vào địa chỉ <https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn>).

4. Nộp hồ sơ qua mạng xã hội Zalo thực hiện trên thiết bị di động (truy cập vào "BP-Công dân và Công vụ").

Điều 15. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Tiếp nhận hồ sơ TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 17 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Điều 16. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Chuyển hồ sơ TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 18 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Điều 17. Giải quyết thủ tục hành chính

Giải quyết hồ sơ TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 19 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Điều 18. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Trả hồ sơ TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 20 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Điều 19. Trách nhiệm của 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 và trong chậm trả kết quả.

Trách nhiệm của 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 và trong chậm trả kết quả phải chịu trách nhiệm theo quy định tại Điều 21 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Trách nhiệm 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 địa phương để ban hành quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý.

3. Công khai các quy định, TTHC 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.

4. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị; việc tiếp nhận, giải

quyết TTHC 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 hàng năm, các cơ quan liên quan chủ trì, phối hợp với Bộ phận Một cửa thực hiện việc khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức để cải tiến, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

8. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ và yêu cầu đột xuất của cơ quan cấp trên.

Điều 21. 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 quy định tại 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 TTHC và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

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, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh Bình Phước xem xét, xử lý./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Trăm

Phụ lục**CÁC BIỂU MẪU THEO DỐI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 45 /2019/QĐ-UBND ngày 16 tháng 8 năm 2019
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước)

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /TTPVHCC (BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công/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:.....
Thành phần hồ sơ nộp gồm:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

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, chữ đệm tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

((Ký và ghi rõ họ, chữ đệm tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là
biểu mẫu điện tử)

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG (hoặc) 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 YÊU CẦU BỎ SÙNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:..... Email:.....

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

1.....

2.....

3.....

4.....

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./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ, chữ đệm tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu mẫu
điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /TTPVHCC (BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....
.....
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ, chữ đệm tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ, chữ đệm tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là
biểu mẫu điện tử)

Ghi chú: Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.



Mẫu số 04

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ CẤP XÃ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../PXL-

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng.....năm....., (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC (tên TTHC) 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, (tên cơ quan, đơn vị) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngàytháng ... năm.....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ 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 số 05

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TTPVHCC (BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:.....

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)	GHICHÚ
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao (Ký, ghi rõ, họ, chữ đệm tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ, họ, chữ đệm tên)		
2. Nhận:.....				
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký, ghi rõ, họ, chữ đệm tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ, họ, chữ đệm tên)		
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký, ghi rõ, họ, chữ đệm tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ, họ, chữ đệm tên)		

IN
CQ

Mẫu số 06

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /TTPVHCC(BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm.....

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.

BÌNH D.