

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 15/2013/QĐ-UBND

*Tuy Hòa, ngày 05 tháng 6 năm 2013*

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy định trình tự tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh Phú Yên**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 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 Chánh Văn phòng UBND tỉnh và Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 167/TTr-SNV ngày 15 tháng 5 năm 2013,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định trình tự tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh Phú Yên”.

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

**Điều 3.** Các ông (bà): Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Đình Cự**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH PHÚ YÊN**

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

## **QUY ĐỊNH**

**Về trình tự tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh Phú Yên**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 15/2013/QĐ-UBND ngày 05/6/2013 của UBND tỉnh Phú Yên)*

### **Chương I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về:

1. Các lĩnh vực, công việc giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; trách nhiệm của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh.

2. Quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ; mối quan hệ và trách nhiệm của các bộ phận, cơ quan hành chính nhà nước có liên quan trong quá trình xử lý, giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các đơn vị trực thuộc.
2. Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh.
3. UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.
4. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh.

#### **Điều 3. Nguyên tắc chung về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết công việc thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của cơ quan nào hoặc của cơ quan đầu mối nào thì đến nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan đó (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa) để được giải quyết theo đúng quy định của pháp luật. Thủ tục, hồ sơ

của tổ chức, cá nhân khi đến yêu cầu giải quyết phải là hồ sơ hợp lệ, đầy đủ, đảm bảo đủ điều kiện, đúng nội dung theo quy định của pháp luật đối với lĩnh vực, công việc đó.

2. Bộ phận một cửa có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ; thu phí, lệ phí và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng ngày hẹn ghi trong giấy biên nhận. Việc hướng dẫn thủ tục được thực hiện một lần, đầy đủ và hẹn ngày trả kết quả một lần. Trong trường hợp có sai sót hoặc trễ hẹn thì cơ quan tiếp nhận hồ sơ phải thông báo bằng văn bản, nêu rõ lý do và chịu trách nhiệm về tính chính xác, minh bạch đối với thông báo của mình.

3. Trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông, phải từng bước đơn giản hóa các thủ tục hành chính và thay vào đó là trách nhiệm thẩm tra, xác minh, xác nhận của các cơ quan có thẩm quyền; quá trình luân chuyển, xử lý hồ sơ bảo đảm tính liên tục, kế thừa; kết quả xử lý của cơ quan này là cơ sở để cơ quan, đơn vị khác trong mối quan hệ phối hợp tiếp tục xem xét, xử lý. Khắc phục tình trạng tổ chức, cá nhân phải lập nhiều bộ hồ sơ, nộp nhiều lần cho nhiều cơ quan cho một nội dung công việc cần giải quyết.

Việc phối hợp giữa các bộ phận có liên quan để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân là trách nhiệm của cơ quan đầu mối.

4. Thời gian giải quyết hồ sơ được quy định trong Quy định này là ngày làm việc được tính kể từ ngày Bộ phận một cửa nhận đủ hồ sơ hợp lệ. Thời hạn giải quyết không vượt quá thời hạn tối đa theo quy định trong bộ thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh công bố ban hành trong các quyết định thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành trên địa bàn tỉnh. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị cải tiến lề lối làm việc để rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ nhanh hơn so với mức thời hạn giải quyết đã được quy định.

5. Bộ phận một cửa thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân vào tất cả các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần. Thời gian làm việc:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

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

6. Tùy theo điều kiện thực tế, các sở, ban, ngành có thể quy định cho Bộ phận một cửa được thực hiện các dịch vụ photocopy, đánh máy vi tính các tài liệu, hoàn chỉnh, cung cấp biểu mẫu, hồ sơ để phục vụ cho tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu. Việc thu phí đối với dịch vụ này (nếu có) phải thực hiện theo quy định của pháp luật và được niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa.

**Điều 4. Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa**

1. Trưởng Bộ phận một cửa chịu trách nhiệm trước thủ trưởng sở, ban, ngành trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận một cửa.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa chịu trách nhiệm trước trưởng bộ phận về nhiệm vụ được giao.

3. Khi thực hiện nhiệm vụ, công chức phải có thái độ giao tiếp lịch sự, hòa nhã, văn minh; có tinh thần phục vụ nhân dân cao; trang phục gọn gàng, lịch sự; phải đeo thẻ công chức; bàn làm việc có bảng ghi lĩnh vực công việc được giao thực hiện.

4. Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển giao, trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định; hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác không để tổ chức, cá nhân phải đi lại bổ sung hồ sơ quá hai lần trừ trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện không đúng theo hướng dẫn.

5. Báo cáo thống kê định kỳ hàng tháng, quý, năm và đột xuất với thủ trưởng cơ quan, đơn vị kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định.

6. Quản lý, sử dụng một số loại sổ sách, biểu thống kê: Sổ nhật ký ghi chép việc tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ cho các cơ quan chức năng thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; biên bản giao, nhận hồ sơ giữa bộ phận một cửa với công chức, viên chức chuyên môn trực tiếp thụ lý hồ sơ hoặc cơ quan có liên quan trong giải quyết hồ sơ; phiếu hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

7. Nghiên cứu, đề xuất với thủ trưởng cơ quan, đơn vị và cơ quan cấp trên về các giải pháp về đổi mới và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; về nâng cao tính minh bạch, giảm thiểu chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân; đề xuất kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền về những vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

8. Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

**Điều 5. Các hành vi nghiêm cấm**

1. Các sở, ban, ngành đặt thêm thủ tục hành chính ngoài quy định hiện hành.

2. Trả lại hồ sơ mà không nêu lý do bằng văn bản.

3. Từ chối tiếp nhận hồ sơ mà không có lý do chính đáng.

4. Sử dụng thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính làm điều kiện để vận động thu ngân sách ngoài quy định, thu vượt mức phí, lệ phí cho phép hoặc thực hiện các giao dịch khác.

5. Công chức của bộ phận chuyên môn, cơ quan chuyên môn không trực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

**Điều 6. Chế độ phụ cấp, trang bị đồng phục đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Chế độ phụ cấp: Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được hưởng mức phụ cấp trách nhiệm theo quy định của HĐND tỉnh.

2. Trang bị đồng phục: Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được cấp đồng phục (nếu có), tùy thuộc vào tình hình ngân sách của các cơ quan, đơn vị. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị trang bị đồng phục cho bộ phận này.

3. Nguồn kinh phí: Thực hiện theo dự toán chi ngân sách được duyệt hàng năm của các cơ quan, đơn vị.

**Điều 7.** Thủ trưởng các sở, ban, ngành ban hành quy chế quy định quy trình thực hiện cơ chế một cửa tại các đơn vị hành chính nhà nước trực thuộc; thời gian cụ thể để giải quyết hồ sơ công việc của từng phòng, ban, bộ phận chuyên môn. Riêng đối với lĩnh vực, công việc thực hiện cơ chế một cửa liên thông thì thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm rà soát, hệ thống các thủ tục hành chính và xây dựng quy trình, thời hạn giải quyết, cơ chế phối hợp giữa các sở, ngành, UBND cấp huyện có liên quan, các loại phí, lệ phí theo quy định của pháp luật để trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành, thực hiện.

**Điều 8.** Quy định về thành phần hồ sơ; thời hạn giải quyết; mức thu phí, lệ phí của các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông: áp dụng theo Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố.

## **Chương II**

### **DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC CÓ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ÁP DỤNG GIẢI QUYẾT THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH THUỘC UBND TỈNH**

**Điều 9. Lĩnh vực áp dụng cơ chế một cửa**

Cơ chế một cửa được áp dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên **tất cả các lĩnh vực công việc** có liên quan đến bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố, ngoại trừ một số lĩnh vực công việc được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông được quy định tại Điều 10 Quy định này.

**Điều 10. Lĩnh vực áp dụng cơ chế một cửa liên thông**

Cơ chế một cửa liên thông được áp dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên **các lĩnh vực công việc** cùng thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước. Cụ thể như sau:

1. Lĩnh vực đầu tư trong và ngoài nước: thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng UBND tỉnh và các sở, ngành có liên quan.
2. Lĩnh vực quy hoạch: thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng UBND tỉnh và các sở, ngành có liên quan.
3. Lĩnh vực đấu thầu: thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng UBND tỉnh và các sở, ngành có liên quan.
4. Lĩnh vực đăng ký doanh nghiệp: thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư và các sở, ngành có liên quan.
5. Lĩnh vực hành chính tư pháp: thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp và các sở, ngành có liên quan.
6. Lĩnh vực bảo trợ xã hội: thẩm quyền giải quyết của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội, UBND cấp huyện.
7. Lĩnh vực chính sách đối với người có công: thẩm quyền giải quyết của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội, Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện.
8. Lĩnh vực đất đai: thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính, UBND cấp huyện.
9. Lĩnh vực cấp phép xây dựng: thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng và các sở, ngành có liên quan.
10. Các lĩnh vực khác do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định.

### **Chương III**

## **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA**

### **Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ**

Căn cứ vào những thủ tục hành chính quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành mình, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm xem xét hồ sơ, yêu cầu của tổ chức, cá nhân và kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ mà các tổ chức, cá nhân đến nộp.

1. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành mình thì hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định hiện hành.

2. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành mình nhưng chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì Bộ phận một

cửa hướng dẫn cụ thể một lần, đầy đủ thông qua phiếu hướng dẫn để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh đầy đủ hồ sơ theo đúng quy định.

3. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân trong quá trình tiếp nhận chưa rõ ràng hoặc còn vướng mắc thì công chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với phòng chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

4. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, theo đúng quy định thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ; ghi phiếu biên nhận hồ sơ, nêu rõ ngày nhận, thời gian giải quyết và hạn ngày trả kết quả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; đối với các hồ sơ theo quy định phải giải quyết trong ngày làm việc, không phải ghi giấy hẹn thì Bộ phận một cửa phải giải quyết ngay. Các thủ tục hành chính có thời gian giải quyết từ 02 ngày làm việc trở lên phải ghi giấy hẹn.

5. Ghi chép và cập nhật đầy đủ thông tin hồ sơ vào sổ, phần mềm quản lý (nếu có) để theo dõi quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả các thủ tục hành chính.

### **Điều 12. Chuyển hồ sơ**

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, Bộ phận một cửa lập phiếu chuyển hồ sơ và chuyển cho các phòng chuyên môn trong ngày làm việc để giải quyết; trường hợp hồ sơ được tiếp nhận sau 16 giờ của ngày làm việc thì có thể chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn vào đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo.

2. Bộ phận một cửa chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các phòng, ban chuyên môn có liên quan để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

3. Thời gian phòng chuyên môn tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ với bộ phận tiếp nhận phải được thể hiện trong sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của công chức chuyên môn để theo dõi, kiểm tra.

### **Điều 13. Xử lý, giải quyết hồ sơ**

1. Phòng chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân trình lãnh đạo cơ quan phê duyệt hoặc có kết luận không đủ điều kiện giải quyết, chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận một cửa đúng thời gian quy định.

2. Đối với hồ sơ cần kiểm tra thực tế trước khi giải quyết thì công chức của phòng chuyên môn phải có kế hoạch kiểm tra và báo cáo trực tiếp với lãnh đạo phòng chuyên môn. Quá trình kiểm tra thực tế phải được lập biên bản, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ.

3. Trong quá trình giải quyết, nếu phát hiện hồ sơ chưa đầy đủ, công chức chuyên môn, bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ báo cáo lãnh đạo phòng chuyên môn để thông báo cho Bộ phận một cửa liên hệ với tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ đủ và

đúng theo quy định. Công chức của bộ phận một cửa phải liên hệ trực tiếp với tổ chức, cá nhân để xin lỗi và đề nghị bổ sung thêm hồ sơ.

a) Thời hạn tối đa để thông báo cho tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ là không quá 1/3 thời hạn giải quyết đã ghi trong phiếu biên nhận, tính từ thời điểm chính thức tiếp nhận hồ sơ. Thông báo bổ sung hồ sơ phải bằng văn bản và nêu rõ các loại giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải bổ sung và thời hạn hoàn thành việc bổ sung.

b) Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình xử lý; nghiêm cấm việc yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp giấy tờ, tài liệu không được quy định trong hồ sơ phải nộp. Thời hạn chuyển trả kết quả trong trường hợp này không tính khoảng thời gian mà tổ chức, cá nhân thực hiện bổ sung hồ sơ và được xác định bằng khoảng thời gian đã xử lý từ khi tiếp nhận hồ sơ đến khi có văn bản thông báo bổ sung hồ sơ cộng với khoảng thời gian kể từ ngày tổ chức, cá nhân bổ sung đủ hồ sơ theo quy định tại Bộ phận một cửa và phải được ghi rõ trên phiếu biên nhận hồ sơ; tổng số thời gian giải quyết hồ sơ (cộng dồn) không được vượt quá thời hạn giải quyết TTHC theo quy định.

4. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì trong vòng 01 (một) ngày làm việc kể từ khi có kết luận không giải quyết, công chức chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận một cửa, liên hệ tổ chức, công dân để trả lại hồ sơ và thông báo lý do bằng văn bản. Thời gian tối đa để các phòng, ban chuyên môn thuộc sở, ban, ngành có văn bản kết luận không giải quyết là không quá 1/2 thời gian được quy định giải quyết tại đơn vị mình.

5. Lãnh đạo sở, ban, ngành có trách nhiệm sau:

a) Sau khi nhận được hồ sơ trình ký của các phòng chuyên môn, lãnh đạo sở, ban, ngành kiểm tra nội dung và ký duyệt hồ sơ nếu thuộc thẩm quyền của lãnh đạo sở, ban, ngành; trường hợp không thuộc thẩm quyền của lãnh đạo sở, ban, ngành thì có ý kiến trình Chủ tịch UBND tỉnh ký phê duyệt hồ sơ (thời gian xử lý không quá 02 ngày làm việc).

b) Trường hợp lãnh đạo sở, ban, ngành không thống nhất với nội dung đề xuất của phòng chuyên môn, thì có ý kiến chỉ đạo và ghi vào phiếu trình ký hồ sơ, chuyển lại phòng chuyên môn dự thảo văn bản và chuyển cho Bộ phận một cửa để trả lời cho tổ chức, cá nhân nếu thuộc thẩm quyền lãnh đạo sở, ban, ngành.

#### **Điều 14. Giao trả kết quả giải quyết hồ sơ**

1. Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ phòng chuyên môn, Bộ phận một cửa trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn; đề nghị tổ chức, cá nhân ký nhận kết quả vào phiếu biên nhận hồ sơ lưu tại Bộ phận một cửa; ghi cụ thể thời gian nhận kết quả tại sở, ban, ngành; thu phí, lệ phí đối với những hồ sơ được thu phí, lệ phí theo quy định hiện hành.

2. Trường hợp thời gian trả kết quả quá thời gian hẹn trả kết quả trên phiếu biên nhận mà lý do là từ phía tổ chức, cá nhân thì Bộ phận một cửa ghi cụ thể lý do này vào phiếu biên nhận lưu tại Bộ phận một cửa và đề nghị tổ chức, cá nhân ký nhận kết quả.

3. Trường hợp giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian hẹn trả kết quả được ghi trong giấy biên nhận hồ sơ thì phòng, ban chuyên môn phải thông báo lý do bằng văn bản cho Bộ phận một cửa để Bộ phận một cửa có cơ sở giải thích lý do trễ hẹn, xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

Trường hợp nguyên nhân chậm trễ do lỗi chủ quan của phòng, ban chuyên môn thì công chức chuyên môn chịu trách nhiệm xử lý hồ sơ phải đại diện phòng chuyên môn giải thích lý do trễ hẹn, xin lỗi tổ chức, cá nhân.

4. Việc hẹn lại thời gian trả kết quả chỉ được thực hiện một lần, thời hạn trả kết quả trong trường hợp này được cộng thêm nhưng không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục. Trường hợp có kết quả giải quyết sớm hơn ngày hẹn, Bộ phận một cửa có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân đến nhận.

#### **Chương IV**

### **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

#### **Điều 15. Tiếp nhận hồ sơ**

1. Công chức làm việc tại bộ phận một cửa của cơ quan được giao là cơ quan đầu mối tiếp nhận, thụ lý hồ sơ ban đầu có trách nhiệm xem xét hồ sơ, yêu cầu của tổ chức, cá nhân và kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ mà các tổ chức, cá nhân đến nộp.

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền thụ lý, giải quyết thì hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định hiện hành.

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền thụ lý, giải quyết của cơ quan mình nhưng hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì Bộ phận một cửa hướng dẫn cụ thể một lần, đầy đủ thông qua phiếu hướng dẫn để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh đầy đủ hồ sơ theo đúng quy định.

c) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân trong quá trình tiếp nhận chưa rõ ràng hoặc còn vướng mắc thì công chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với phòng chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

d) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, theo đúng quy định thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ; ghi phiếu biên nhận hồ sơ, nêu rõ ngày nhận, thời gian giải quyết và hạn ngày trả kết quả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

e) Ghi chép và cập nhật đầy đủ thông tin hồ sơ vào sổ, phần mềm quản lý để theo dõi quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả các hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Công chức Bộ phận một cửa của cơ quan phối hợp khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận một cửa của cơ quan đầu mối chuyên đến, có trách nhiệm:

a) Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể một lần, đầy đủ thông qua phiếu hướng dẫn để cơ quan giao hồ sơ bổ sung, hoàn chỉnh đầy đủ hồ sơ theo đúng quy định.

b) Ghi chép và cập nhật đầy đủ thông tin hồ sơ vào sổ, phần mềm quản lý theo dõi giải quyết hồ sơ liên thông của phòng chuyên môn để theo dõi, kiểm tra.

### **Điều 16. Chuyển hồ sơ**

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, Bộ phận một cửa của cơ quan đầu mối lập phiếu chuyển hồ sơ và chuyển cho các phòng chuyên môn trong ngày làm việc để giải quyết; trường hợp hồ sơ được tiếp nhận sau 16 giờ của ngày làm việc thì có thể chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn vào đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo.

2. Sau khi thẩm định, xử lý hồ sơ liên thông, công chức phòng chuyên môn chuyển lại hồ sơ cho bộ phận một cửa kèm theo phiếu chuyển hồ sơ đến các phòng chuyên môn hoặc các sở, ban, ngành khác phối hợp trong xử lý hồ sơ để bộ phận một cửa vào sổ theo dõi và chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

3. Thời gian phòng chuyên môn của cơ quan đầu mối chuyển giao hồ sơ cho các phòng chuyên môn khác hoặc các sở, ban, ngành khác phối hợp và thời gian phòng chuyên môn của cơ quan đầu mối nhận lại kết quả giải quyết từ các đơn vị có liên quan phải được thể hiện rõ trong phiếu chuyển hồ sơ.

4. Bộ phận một cửa của cơ quan đầu mối chịu trách nhiệm chủ trì, theo dõi việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa liên thông để đảm bảo đúng thời hạn giải quyết tại từng đơn vị theo quy định.

### **Điều 17. Xử lý, giải quyết hồ sơ**

1. Trong quá trình xử lý hồ sơ, công chức phòng chuyên môn của cơ quan đầu mối trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động liên hệ, phối hợp với các phòng chuyên môn hoặc các sở, ban, ngành khác phối hợp cùng giải quyết hồ sơ; kịp thời cập nhật thông tin vướng mắc về thành phần hồ sơ (nếu có) do các cơ quan có liên quan phản ánh để thông báo cho bộ phận một cửa của cơ quan đầu mối biết, liên hệ với tổ chức, cá nhân để xin lỗi và đề nghị bổ sung hồ sơ đủ và đúng theo quy định.

a) Thời hạn tối đa để các đơn vị chuyên môn có liên quan thông báo về việc bổ sung hồ sơ là không quá 1/3 thời hạn giải quyết được quy định cho đơn vị đó, tính từ thời điểm đơn vị đó nhận được hồ sơ từ bộ phận một cửa của cơ quan đầu mối chuyên đến. Thông báo bổ sung hồ sơ phải bằng văn bản và nêu rõ các loại giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải bổ sung và thời hạn hoàn thành việc bổ sung.

b) Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình xử lý của một đơn vị chuyên môn; nghiêm cấm việc yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp giấy tờ, tài liệu không được quy định trong hồ sơ phải nộp. Thời hạn chuyển trả kết quả trong trường hợp này không tính khoảng thời gian mà tổ chức, cá nhân thực hiện bổ sung hồ sơ và được xác định bằng khoảng thời gian đã xử lý từ khi tiếp nhận hồ sơ đến khi có văn bản thông báo bổ sung hồ sơ cộng với khoảng thời gian kể từ ngày tổ chức, cá nhân bổ sung đủ hồ sơ theo quy định tại Bộ phận một cửa và phải được ghi rõ trên phiếu biên nhận hồ sơ; tổng số thời gian giải quyết hồ sơ (cộng dồn) không được vượt quá thời hạn giải quyết TTHC theo quy định.

2. Công chức phòng chuyên môn của các đơn vị phối hợp thẩm định, xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan mình trình lãnh đạo cơ quan phê duyệt hoặc có kết luận không đủ điều kiện giải quyết, chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận một cửa của cơ quan mình để chuyển trả đến bộ phận một cửa của cơ quan đầu mối đúng thời gian quy định.

3. Khi tiếp nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ các cơ quan chuyên môn khác phối hợp chuyển đến, Bộ phận một cửa của cơ quan đầu mối phải cập nhật vào sổ theo dõi và chuyển hồ sơ đến phòng chuyên môn của cơ quan. Công chức phòng chuyên môn của cơ quan đầu mối trực tiếp giải quyết hồ sơ tổng hợp các kết quả giải quyết của các cơ quan khác phối hợp, báo cáo lãnh đạo sở, ngành, mình phê duyệt hồ sơ hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ.

4. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì trong vòng 01 (một) ngày làm việc kể từ khi có kết luận không giải quyết, công chức chuyên môn phải có văn bản thông báo lý do và phối hợp với Bộ phận một cửa để liên hệ tổ chức, công dân trả lại hồ sơ. Thời gian tối đa để các phòng, ban chuyên môn thuộc sở, ban, ngành có văn bản kết luận không giải quyết là không quá 1/2 thời gian được quy định giải quyết tại đơn vị mình.

### **Điều 18. Giao trả kết quả giải quyết hồ sơ**

1. Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ phòng chuyên môn, Bộ phận một cửa trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn; đề nghị tổ chức, cá nhân ký nhận kết quả vào phiếu biên nhận hồ sơ lưu tại Bộ phận một cửa; ghi cụ thể thời gian nhận kết quả tại sở, ban, ngành; thu phí, lệ phí đối với những hồ sơ được thu phí, lệ phí theo quy định hiện hành.

2. Trường hợp thời gian trả kết quả quá thời gian hẹn trả kết quả trên phiếu biên nhận mà lý do là từ phía tổ chức, cá nhân thì Bộ phận một cửa ghi cụ thể lý do này vào phiếu biên nhận lưu tại Bộ phận một cửa và đề nghị tổ chức, cá nhân ký nhận kết quả.

3. Trường hợp giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian hẹn trả kết quả được ghi trong giấy biên nhận hồ sơ thì phòng chuyên môn phải thông báo lý do bằng văn bản cho Bộ phận một cửa để Bộ phận một cửa có cơ sở giải thích lý do trễ hẹn, xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

a) Trường hợp nguyên nhân chậm trễ do lỗi chủ quan của phòng chuyên môn của cơ quan đầu mối thì công chức chuyên môn chịu trách nhiệm xử lý hồ sơ phải đại diện phòng chuyên môn giải thích lý do trễ hẹn, xin lỗi tổ chức, cá nhân.

b) Trường hợp nguyên nhân chậm trễ do công việc bị ách tắc tại cơ quan, đơn vị phối hợp, thì cơ quan, đơn vị đó phải có văn bản giải thích nguyên nhân chậm trễ gửi đến Bộ phận một cửa của cơ quan đầu mối để công chức của Bộ phận một cửa có cơ sở giải thích lý do trễ hẹn, xin lỗi tổ chức, cá nhân.

4. Việc hẹn lại thời gian trả kết quả chỉ được thực hiện một lần, thời hạn trả kết quả trong trường hợp này được cộng thêm nhưng không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục. Trường hợp có kết quả giải quyết sớm hơn ngày hẹn, Bộ phận một cửa có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân đến nhận.

### **Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan trong triển khai thực hiện cơ chế một cửa liên thông**

1. Đối với thủ tục hành chính cùng thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của hai hay nhiều sở, ban, ngành mà nội dung chính của thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về chuyên ngành của sở, ban, ngành nào thì sở, ban, ngành đó là đầu mối tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (trừ những thủ tục hành chính đã được cơ quan có thẩm quyền giao cho một cơ quan cụ thể làm đầu mối tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả) và chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng quy chế phối hợp giải quyết trình UBND tỉnh ban hành. Các cơ quan liên quan có trách nhiệm phối hợp tổ chức thực hiện.

2. Đối với thủ tục hành chính cùng thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và các sở, ban, ngành thì sở quản lý nhà nước về chuyên ngành chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với UBND cấp huyện xây dựng quy chế phối hợp giải quyết trình UBND tỉnh ban hành. Các cơ quan liên quan có trách nhiệm phối hợp tổ chức thực hiện.

3. Tại Bộ phận một cửa của cơ quan đầu mối phải niêm yết công khai đầy đủ nội dung thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm của các cơ quan khác phối hợp.

4. Sở Nội vụ có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các cơ quan có liên quan thực hiện cơ chế một cửa liên thông và tổng hợp tình hình báo cáo UBND tỉnh.

**Điều 20. Quy định trách nhiệm phối hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Trong trường hợp theo quy định hồ sơ trước khi tiếp nhận, giải quyết cần phải lấy ý kiến của các cơ quan liên quan thì sở, ban, ngành đầu mối phải có văn bản lấy ý kiến. Thời hạn đề nghị các cơ quan tham gia góp ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến nhưng không được ít hơn 05 ngày làm việc kể từ ngày phát hành văn bản đến ngày quy định trả lời; trừ các trường hợp đã được UBND tỉnh quy định cụ thể về thời hạn. Sau khi nhận được ý kiến góp ý của các sở, ban, ngành liên quan, trường hợp hồ sơ còn vướng mắc, cần phải chỉnh sửa thì thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh hồ sơ. Nếu quá thời gian quy định mà các cơ quan được lấy ý kiến không có văn bản trả lời thì xem như là đồng ý và phải chịu trách nhiệm với các hậu quả, vướng mắc phát sinh về nội dung được lấy ý kiến trong phạm vi liên quan thuộc thẩm quyền.

2. Các cơ quan có liên quan sau khi nhận được văn bản các sở, ban, ngành đầu mối gửi đến để lấy ý kiến thì có trách nhiệm tham gia góp ý kiến bằng văn bản, gửi về sở, ban, ngành đầu mối đúng thời gian quy định; trong trường hợp chưa gửi kịp văn bản giấy thì gửi thư điện tử; sau đó gửi văn bản giấy bằng chuyển phát nhanh về sở, ban, ngành đầu mối và phải bảo đảm thống nhất nội dung giữa gửi thư điện tử và văn bản giấy.

3. Các sở, ban, ngành phối hợp khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để giải quyết từ cơ quan đầu mối chuyển đến chịu trách nhiệm giải quyết theo thẩm quyền và trả kết quả về cơ quan chủ trì theo đúng nội dung, thời gian quy định trong các quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh và pháp luật về kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

**Chương V**

**KIỂM TRA, BÁO CÁO VÀ LƯU HỒ SƠ  
GIẢI QUYẾT THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

**Điều 21. Kiểm tra, báo cáo**

1. Trưởng Bộ phận một cửa thuộc các sở, ban, ngành chịu trách nhiệm chỉ đạo và tổ chức thực hiện theo Quy định này; định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng của hàng tháng phải có trách nhiệm tổng hợp, đánh giá tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ; báo cáo lãnh đạo sở, ban, ngành (nội dung báo cáo phải thể hiện rõ: tổng số hồ sơ đã tiếp nhận, đã giải quyết, số hồ sơ giải quyết trễ hạn so với quy định, lý do

chậm trễ và nêu ra những khó khăn, vướng mắc và đưa ra những đề xuất, kiến nghị).

2. Lãnh đạo các sở, ban, ngành thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ của Bộ phận một cửa và của công chức chuyên môn; rà soát, đánh giá tình hình công việc; chỉ đạo các giải pháp đổi mới và nâng cao tính minh bạch, chất lượng giải quyết hồ sơ; kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền những vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở các sở, ban, ngành. Trong quá trình hoạt động, các sở, ban, ngành nghiên cứu, chủ động kiến nghị với cơ quan nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ những thủ tục hành chính còn rườm rà, chồng chéo.

3. Các sở, ban, ngành có trách nhiệm báo cáo tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của sở, ban, ngành mình theo định kỳ hàng tháng, quý, năm và đột xuất cho Chủ tịch UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ để tổng hợp).

#### **Điều 22. Lưu hồ sơ**

Hồ sơ giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông (bao gồm tất cả các tài liệu có liên quan từ khi tiếp nhận đến khi trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân) phải được tập hợp, bảo quản và lưu trữ theo quy định của pháp luật về công tác lưu trữ và theo quy định của từng sở, ban, ngành.

## **Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 23. Trách nhiệm của lãnh đạo các sở, ban, ngành**

1. Phổ biến, quán triệt Quy định này đến từng công chức, viên chức của cơ quan và tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của các cơ quan.

2. Ban hành và tổ chức thực hiện nội quy, quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính và các quy định pháp luật hiện hành.

Ngoài các lĩnh vực được quy định tại chương II Quy định này, sở, ban, ngành căn cứ vào tình hình thực tế đề xuất cơ quan có thẩm quyền trình Chủ tịch UBND

tinh quyết định một số lĩnh vực khác cần được giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị.

3. Tổ chức hoạt động của Bộ phận một cửa theo hướng chính quy, hiện đại: bố trí công chức làm việc tại Bộ phận một cửa, đúng chuyên môn, nghiệp vụ, có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao trong thực thi công vụ, tận tụy với công việc; bố trí phòng làm việc của Bộ phận một cửa tại nơi thuận tiện, có diện tích đáp ứng yêu cầu công việc, trong đó 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch; trang bị đủ điều kiện cơ sở vật chất cần thiết phục vụ cho việc tiếp nhận hồ sơ và giao dịch với tổ chức, cá nhân.

4. Thông báo, niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa và trên trang thông tin điện tử của cơ quan về danh mục thủ tục hành chính (giấy tờ, hồ sơ, mức thu phí, lệ phí, thời gian giải quyết các loại công việc); nội quy, quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; thời gian làm việc; sơ đồ làm việc của cơ quan; danh sách công chức làm việc tại Bộ phận một cửa và số điện thoại, hộp thư điện tử của lãnh đạo và các trưởng phòng chuyên môn của cơ quan để tổ chức, cá nhân liên hệ và phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính.

5. Triển khai thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính nói chung và phục vụ hỗ trợ việc tra cứu, tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân thuận tiện, kịp thời, chính xác.

6. Tổ chức và tạo điều kiện cho công chức làm việc tại Bộ phận một cửa dự các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp ứng xử của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền tổ chức.

7. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước và của tỉnh; hoạt động của cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc thuộc thẩm quyền cơ quan mình.

8. Chỉ đạo thực hiện việc tự rà soát, nghiên cứu, đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh kịp thời điều chỉnh, bổ sung nội dung danh mục thủ tục hành chính, thời hạn giải quyết cho từng loại thủ tục hành chính phù hợp với quy định hiện hành.

Thông báo kịp thời, chính xác những nội dung thay đổi của thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực chuyên ngành quản lý nhà nước đến các cơ quan để thực hiện theo quy định; đồng thời, gửi báo cáo (*kèm theo các văn bản có nội dung liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính kể cả các văn bản do sở, ban, ngành ban hành*) về Sở Nội vụ và Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

9. Tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của cơ quan và các đơn vị trực thuộc theo thẩm quyền.

**Điều 24. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Sở Nội vụ:

a) Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc việc thực hiện Quy định này tại các sở, ban, ngành; phối hợp với các sở, ban, ngành có liên quan để kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện; báo cáo kết quả thực hiện với Chủ tịch UBND tỉnh.

b) Phối hợp với Sở Tài chính nghiên cứu, báo cáo UBND tỉnh trình HĐND tỉnh điều chỉnh, sửa đổi Nghị quyết về mức phụ cấp, trang bị đối với công chức làm việc tại Bộ phận một cửa của cơ quan hành chính nhà nước cho phù hợp với tình hình thực tế và quy định hiện hành của nhà nước.

2. Sở Tài chính chịu trách nhiệm hướng dẫn chế độ thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị.

3. Các Sở: Lao động-Thương binh và Xã hội, Tài nguyên và Môi trường, Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp có trách nhiệm phối hợp với Sở Tài chính, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan ngành dọc có liên quan: Công an tỉnh, Cục thuế tỉnh và Bảo hiểm xã hội tỉnh để thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa liên thông.

4. Các sở, ban, ngành trực thuộc UBND tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh trên các lĩnh vực được phân công trong Quy định này thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

5. Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Phối hợp với Báo Phú Yên, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Trung tâm truyền hình Việt Nam tại Phú Yên cùng các trang thông tin đại chúng khác trên địa bàn tỉnh để tuyên truyền, phổ biến và tổ chức thực hiện nội dung của Quy định này.

b) Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện giải quyết công việc theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; duy trì hoạt động thường xuyên trang thông tin điện tử về thủ tục hành chính.

**Điều 25. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành theo đúng Quy định này và góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan đối với các tổ chức, cá nhân là một trong những căn cứ để đánh giá

mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của lãnh đạo và công chức của các sở, ban, ngành.

2. Công chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua - khen thưởng. Công chức có năng lực tốt trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là nguồn cán bộ trong quy hoạch, được xem xét, bổ nhiệm của cơ quan.

3. Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa có sai sót từ 02 lần trở lên trong việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ và công chức ở các bộ phận, cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian quy định từ 02 lần trở lên mà không có lý do chính đáng thì tùy vào mức độ vi phạm bị xử lý hoặc thay đổi vị trí công tác.

4. Cơ quan, tổ chức, cán bộ, công chức có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành thì được xem là không hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm; tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 26.** Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có phát sinh vướng mắc thì các sở, ban, ngành phản ánh kịp thời về Sở Nội vụ để tổng hợp và báo cáo UBND tỉnh để xem xét, sửa đổi và bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Đình Cự**