

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông trong các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh,  
Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

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

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ, về việc 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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Công văn số 375/VPUBND –HCTC ngày 30/8/2016;

Xét đề nghị của Sở Nội vụ tại Tờ trình số 599/TTr-SNV ngày 14/9/2016,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông trong các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 2.** Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh:

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm: Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông; quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả thực hiện thủ tục hành chính; niêm yết công khai các quy định, thủ tục hành chính, giấy tờ hồ sơ, mức thu phí, lệ phí (nếu có) và thời gian giải quyết các loại công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quy định trách nhiệm của các bộ phận liên quan và trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm: Tổ chức thực hiện, theo dõi, kiểm tra và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả thực hiện Quy định theo định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký. /.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng, đơn vị thuộc VP UBND tỉnh;
- Báo Đắk Lắk, Đài PT - TH tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TH (Ph 60b).



**Nguyễn Hải Ninh**



**QUY ĐỊNH**

**Về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông trong các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2880/QĐ-UBND ngày 29/9/2016 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trong các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc UBND tỉnh, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình xử lý, giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa liên thông.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan chuyên môn, cơ quan trực thuộc UBND tỉnh (sau đây gọi chung là các Sở, ban, ngành).
2. Công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông.
3. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

**Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa liên thông**

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời Danh mục TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông trong các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh (theo Quyết định ban hành của Chủ tịch UBND tỉnh).
2. Các Sở, ban, ngành bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện, đúng quy định 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 TTHC.
3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.
4. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức (nếu có) được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.



## Chương II QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

### Mục 1 TIẾP NHẬN, CHUYỂN HỒ SƠ, XỬ LÝ HỒ SƠ TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH

#### **Điều 4. Tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý hồ sơ tại các Sở, ban, ngành**

Việc tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý hồ sơ đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tại các Sở, ban, ngành thực hiện theo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các Sở, ban, ngành.

### Mục 2 TIẾP NHẬN, CHUYỂN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TẠI VĂN PHÒNG UBND TỈNH

#### **Điều 5. Tiếp nhận hồ sơ**

1. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Văn phòng UBND tỉnh nhận trực tiếp do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành chuyển đến, hoặc thông qua các hình thức khác như: Dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến đối với những TTHC tiếp nhận, giải quyết thông qua mạng (nếu có).

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

a) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

b) Trường hợp hồ sơ hợp lệ thực hiện theo khoản 3 điều này.

3. Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có); ký xác nhận vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành.

#### **Điều 6. Chuyển hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo Điều 5 Quy định này, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho Phòng chuyên môn có liên quan thuộc Văn phòng UBND tỉnh trong ngày để giải quyết. Đối với hồ sơ tiếp nhận vào cuối buổi chiều (sau 16 giờ) thì chuyển vào đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ.

#### **Điều 7. Giải quyết hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, các Phòng chuyên môn phân công công chức giải quyết như sau:



1. Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức tham mưu xử lý thẩm định, trình Lãnh đạo Phòng chuyên môn để báo cáo Lãnh đạo Văn phòng xem xét trình Lãnh đạo UBND tỉnh quyết định; chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

2. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức tham mưu xử lý báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại Phòng chuyên môn.

a) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức tham mưu xử lý thẩm định, trình Lãnh đạo Phòng chuyên môn để báo cáo Lãnh đạo Văn phòng xem xét trình Lãnh đạo UBND tỉnh quyết định; chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

b) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức tham mưu xử lý báo cáo Lãnh đạo Văn phòng trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời hạn mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ.

c) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh không đủ điều kiện giải quyết: Công chức tham mưu xử lý báo cáo Lãnh đạo Văn phòng trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ.

3. Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Các Phòng chuyên môn được phân công giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tham mưu Lãnh đạo Văn phòng có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian trả kết quả.

#### **Điều 8. Chuyển kết quả giải quyết về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành.**

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Văn phòng UBND tỉnh nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phân mềm điện tử (nếu có), sau đó chuyển kết quả giải quyết về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành, cụ thể như sau:

1. Đối với hồ sơ đã giải quyết xong: Chuyển kết quả giải quyết kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, trường hợp trả kết quả quá hạn thì phải có văn bản xin lỗi của Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành. Hình thức chuyển kết quả giải quyết: Trực tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Văn phòng UBND tỉnh hoặc gửi qua đường bưu điện đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành.



2. Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ để giải quyết và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ), hoặc văn bản xin lỗi của cơ quan giải quyết hồ sơ.

3. Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ.

4. Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành nhận kết quả sớm hơn thời gian hẹn hoặc chuyển qua đường bưu điện đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành.

#### **Điều 9. Lưu hồ sơ**

Hồ sơ sau khi giải quyết xong được lưu tại Phòng chuyên môn thuộc Văn phòng UBND tỉnh hoặc tại cơ quan chuyên môn của UBND tỉnh theo quy định. Quy trình lưu trữ được thực hiện theo quy định của Luật Lưu trữ và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

### **Mục 3**

## **TIẾP NHẬN, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH**

#### **Điều 10. Tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành**

Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành tiếp nhận, nhập kết quả giải quyết hồ sơ vào Sổ theo dõi hồ sơ, phần mềm điện tử (nếu có) do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến và thực hiện việc trả kết quả theo Quyết định của UBND tỉnh ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các Sở, ban, ngành.

### **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN.**

#### **Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

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

2. Cùng cố, kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Bố trí công chức có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Khi làm việc, công chức phải mặc áo đồng phục, đeo thẻ, có bảng tên và chức danh để bàn;



b) Bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại nơi thuận tiện, có diện tích đáp ứng yêu cầu công việc, trong đó có 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch. Trang bị đủ điều kiện cơ sở vật chất cần thiết như: Bố trí bàn, ghế, nước uống... để phục vụ cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch; ứng dụng công nghệ thông tin để tin học hóa quy trình làm việc;

c) Sử dụng đầy đủ và thường xuyên các biểu mẫu theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ:

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

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

Mở sổ góp ý, bố trí hòm thư góp ý, phiếu khảo sát lấy ý kiến tổ chức, cá nhân; niêm yết công khai số điện thoại của Lãnh đạo Văn phòng và Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Văn phòng UBND tỉnh.

4. Thông tin, tuyên truyền Quy định này thông qua Công thông tin điện tử của tỉnh, Đài phát thanh và truyền hình ... để cá nhân, tổ chức được biết, thực hiện và kiểm tra giám sát việc thực hiện.

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

6. Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; tổ chức thực hiện đúng quy định về thành phần, số lượng hồ sơ, thời hạn xử lý, lệ phí (nếu có), kết quả thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Phối hợp với các Sở, ban, ngành kịp thời tham mưu UBND tỉnh Ban hành Danh mục TTHC đã được công bố thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông trong các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ, hủy bỏ TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông thuộc các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật.

## **Điều 12. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành**

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



2. Thường xuyên rà soát, cập nhật TTHC được công bố mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh để phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh đề xuất điều chỉnh Danh mục TTHC thực hiện cơ chế một cửa liên thông theo Quy định này cho phù hợp.

3. Việc tổ chức tiếp nhận hồ sơ, tham mưu giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông mà liên quan đến nhiều Sở, ban, ngành, nhiều cơ quan, đơn vị thì thực hiện theo quy chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị để giải quyết công việc, TTHC do UBND tỉnh ban hành. Trường hợp chưa có quy chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị để giải quyết công việc, TTHC hoặc đã có quy chế phối hợp nhưng không còn phù hợp với quy định hiện hành thì Sở, ban, ngành chủ trì tham mưu:

a) Lập phương án tổ chức lấy ý kiến của các Sở, ban, ngành, đơn vị có liên quan để tham mưu giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

b) Chủ trì xây dựng mới, hoặc điều chỉnh bổ sung quy chế phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để giải quyết công việc, TTHC và tham mưu UBND tỉnh ban hành.

### **Điều 13. Các hành vi nghiêm cấm công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính**

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

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

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

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

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

### **Điều 14. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Trách nhiệm thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa liên thông của công chức là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác và xem xét khen thưởng hàng năm.

2. Công chức vi phạm các hành vi nghiêm cấm theo Điều 13 của Quy định này và các quy định của pháp luật có liên quan sẽ bị xử lý kỷ luật.

3. Thẩm quyền và trình tự xử lý kỷ luật thực hiện theo quy định của pháp luật.



### **Điều 15. Phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính**

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

### **Điều 16. Điều khoản thi hành**

1. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các Sở, ban, ngành có liên quan triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy định này; phối hợp với các đơn vị kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Đắc Lắc và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy định này.

3. Các Sở, ban, ngành có trách nhiệm thực hiện, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, báo cáo kết quả thực hiện theo định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh đối với ngành, lĩnh vực quản lý.

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Hải Ninh**