

Số: 33/17 /QĐ-UBND

Đắk Lắk, ngày 30 tháng 11 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết
thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Ban Dân tộc 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 ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Xét đề nghị của Ban Dân tộc tỉnh tại Tờ trình số 469/TTr-BDT ngày 11/9/2017 về việc ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Ban Dân tộc;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 703/TTr-SNV ngày 03/11/2017,

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 tại Ban Dân tộc tỉnh.

Điều 2. Trưởng Ban Dân tộc tỉnh có trách nhiệm:

1. Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo cơ chế một cửa;

2. Ban hành Quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả thực hiện thủ tục hành chính;

3. 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;

4. 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 Ban Dân tộc tỉnh.

5. Tổ chức thực hiện, theo dõi, kiểm tra và báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện Quy định theo định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Trưởng Ban Dân tộc tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

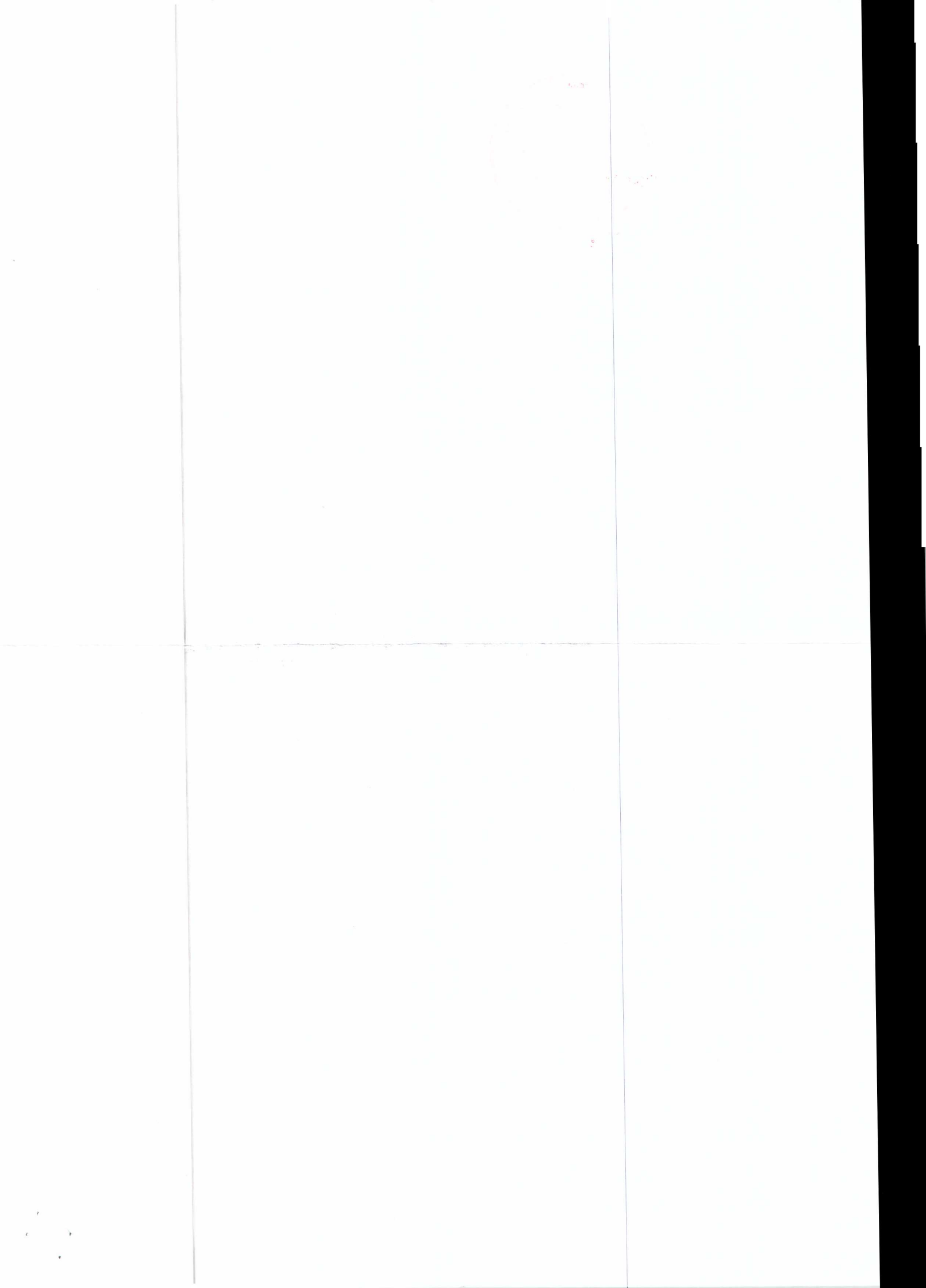
Nơi nhận:

- Ủy Ban Dân tộc Trung ương (b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Đắk Lắk, Công TTĐT tỉnh;
- Các Phòng: KGVX, KSTTHC;
- Lưu: VT, TH (Ph 70b)

CHỦ TỊCH



Phạm Ngọc Nghị



QUY ĐỊNH

**Về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa tại Ban Dân tộc tỉnh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3317/QĐ-UBND ngày 30/11/2017
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) các lĩnh vực: Giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị thuộc Ban Dân tộc, công chức liên quan trong quá trình xử lý, giải quyết hồ sơ, TTHC của tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa tại Ban Dân tộc.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các Phòng, Ban, các cơ quan, đơn vị thuộc Ban Dân tộc tỉnh.
2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC tại Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Dân tộc tỉnh.
2. Giải quyết công việc theo đúng quy định, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân liên quan; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ phải tuân thủ quy định của pháp luật.
3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Ban Dân tộc tỉnh trong giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân liên quan.
4. Việc thu phí, lệ phí của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Chương II

**QUY TRÌNH, THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC HIỆN
THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA**

Mục 1

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA

Điều 4. Tiếp nhận hồ sơ

1. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp 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 kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết của Ban Dân tộc tỉnh thì hướng dẫn để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ: Hướng dẫn cụ thể theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này;

c) 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 theo Mẫu số 02, đồng thời, nhập dữ liệu vào Hệ thống phần mềm quản lý một cửa; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 5. Chuyển hồ sơ

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 4 Quy định này, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này.

2. Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho phòng chuyên môn có liên quan trong ngày để giải quyết; đối với hồ sơ tiếp nhận vào cuối buổi chiều (sau 16 giờ) thì phải chuyển vào đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 6. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, Lãnh đạo phòng, đơn vị trực thuộc Ban Dân tộc tỉnh liên quan phân công công chức giải quyết như sau:

1. Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ (*kèm Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ*) cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan, đơn vị thuộc Ban.

a) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình Lãnh đạo phòng, đơn vị xem xét để trình Lãnh đạo Ban Dân tộc tỉnh quyết định; chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ, kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời hạn thông báo phải trong

thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời gian mà Ban Dân tộc đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ.

3. Đối với hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ.

4. Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Các phòng, đơn vị thuộc Ban Dân tộc tỉnh 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 Ban Dân tộc tỉnh văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân; trong đó, ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả lần tiếp theo.

Điều 7. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập kết quả giải quyết hồ sơ vào Sổ theo dõi hồ sơ và Hệ thống phần mềm quản lý một cửa, cụ thể:

1. Đối với hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân và thu phí, lệ phí (nếu có), yêu cầu người nhận ký xác nhận vào sổ theo dõi hồ sơ; trường hợp tổ chức, cá nhân đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

2. Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với tổ chức, cá nhân 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).

3. Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với tổ chức, cá nhân 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 và Hệ thống phần mềm quản lý một cửa. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ.

4. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau cùng với văn bản xin lỗi của Lãnh đạo Ban Dân tộc tỉnh.

5. Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để tổ chức, cá nhân nhận kết quả sớm hơn thời gian hẹn.

6. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 8. Lưu hồ sơ

Hồ sơ sau khi giải quyết xong được lưu tại Ban Dân tộc tỉnh. 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 2

THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA

Điều 9. Danh mục thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa tại Ban Dân tộc tỉnh

1. Lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo:
 - a) Giải quyết khiếu nại lần đầu;
 - b) Giải quyết khiếu nại lần hai;
 - c) Giải quyết tố cáo.

Điều 10. Thành phần, số lượng hồ sơ, thời hạn xử lý, lệ phí (nếu có), kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Ban Dân tộc tỉnh

Thực hiện theo Quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Dân tộc tỉnh và quy định của pháp luật hiện hành.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm của Ban Dân tộc tỉnh

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

2. 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 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 công dân, tổ chức đến giao dịch. Trang bị đủ điều kiện cơ sở vật chất cần thiết như: Bố trí bàn, ghế, nước uống và các thiết bị điện tử hiện đại để phục vụ công dân, 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.

3. Thực hiện niêm yết công khai TTHC đúng quy định theo quy định pháp luật hiện hành.

Mở sổ góp ý, bố trí hòm thư góp ý, phiếu khảo sát, hệ thống điện tử lấy ý kiến người dân, niêm yết công khai số điện thoại của Lãnh đạo Ban Dân tộc tỉnh và các phòng, đơn vị liên quan.

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

5. Thường xuyên kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; 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. 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 TTHC theo Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông do Ban Dân tộc tỉnh ban hành và theo quy định của pháp luật.

7. Kịp thời tham mưu UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ, hủy bỏ TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa tại Ban Dân tộc tỉnh theo quy định của pháp luật.

8. Định kỳ báo cáo UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất).

Điều 12. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ được khen thưởng.
2. Công chức có hành vi nhũng nhiễu, vi phạm quy định của Quy định này và các quy định của pháp luật có liên quan bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.
3. Thẩm quyền và trình tự xử lý kỷ luật thực hiện theo quy định của pháp luật.

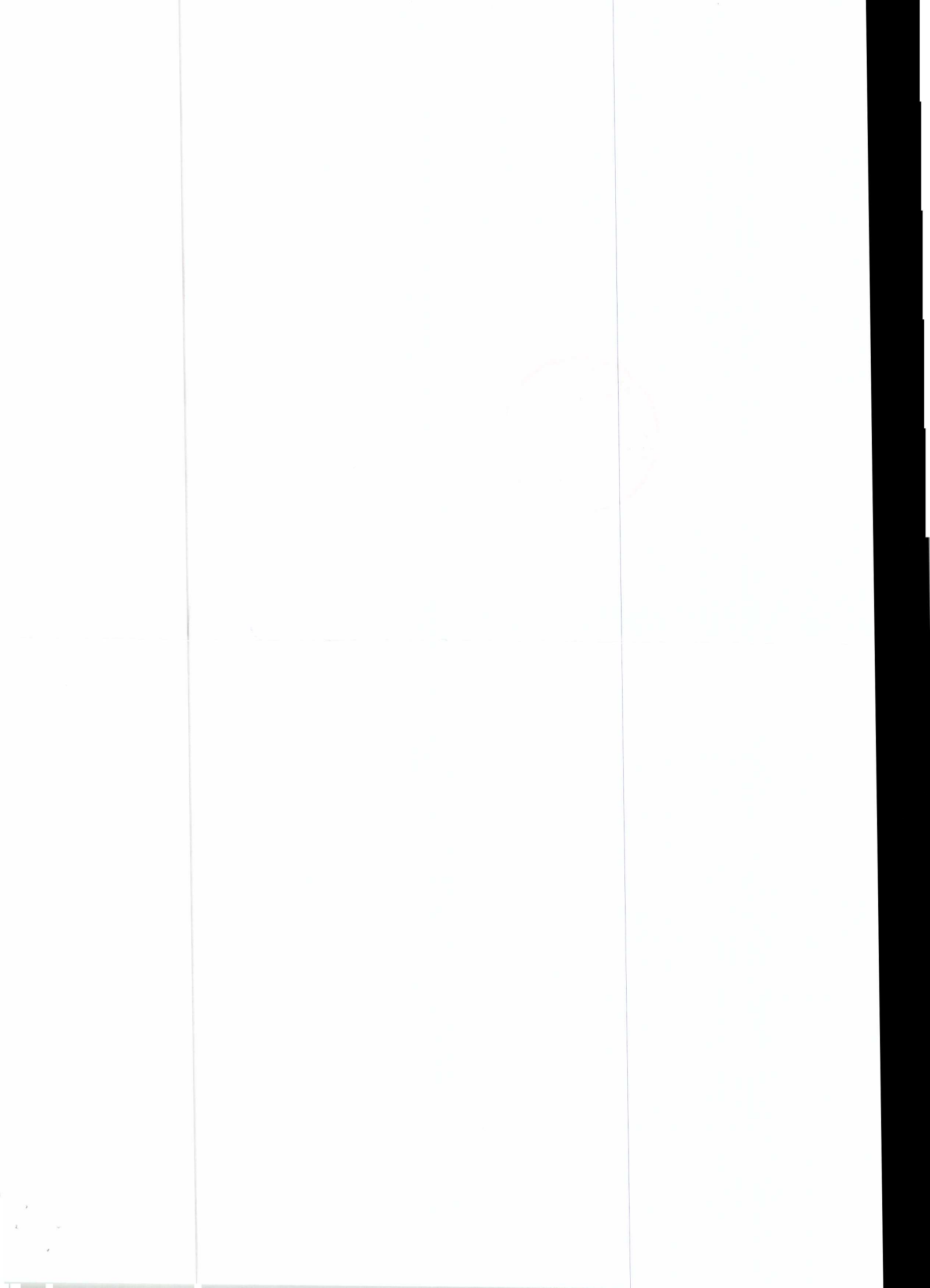
Điều 13. Điều khoản thi hành

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, phát sinh, Ban Dân tộc tỉnh có trách nhiệm tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh giải quyết theo quy định. /

CHỦ TỊCH



Phạm Ngọc Nghị



Phụ lục
CÁC BIỂU MẪU

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3317/QĐ-UBND ngày 30/11/2017
của Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Lắk*

Mẫu số 01	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

BAN DÂN TỘC TỈNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /HDHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

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.....

.....

.....

.....

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

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm				Trả kết quả		Ghi chú
							Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết	Nhận kết quả từ cơ quan giải quyết	Ngày, tháng, năm	Ký nhận	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

BAN DÂN TỘC TỈNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TNHS

....., ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

.....

.....

.....

.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại:.....

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

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

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

Số:...../KSGQHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

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

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

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

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

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

Ghi chú:

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