

Số: /QĐ-SNV

Quảng Bình, ngày tháng 10 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của
Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình**

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG BÌNH

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ;

Căn cứ 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 thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 07/2022/QĐ-UBND ngày 08/3/2022 của UBND tỉnh Quảng Bình về việc ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 156/QĐ-SNV ngày 11/8/2016 về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa tại Sở Nội vụ Quảng Bình.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Nội vụ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (B/c);
- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Trần Thế Vương

QUY CHẾ**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả
Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SNV ngày /10/2022 của
Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình)

Chương I**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình (viết tắt là Bộ phận Một cửa); sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan, các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở với Bộ phận Một cửa trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Quy chế này áp dụng đối với các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của Sở Nội vụ.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lấy sự hài lòng làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức và cơ quan Sở Nội vụ trong việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất và theo quy định của pháp luật.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp có quy định khác;

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình thực hiện;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân giao dịch thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Lừa dối, hối lộ công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính;

đ) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng thực tế việc thực hiện nhiệm vụ của công chức tại Bộ phận Một cửa;

e) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 4. Vị trí, chức năng và cơ cấu tổ chức

1. Bộ phận Một cửa là bộ phận chuyên môn trực tiếp tham mưu cho Lãnh đạo Sở trong việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Nội vụ.

2. Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng Sở, do Phó Chánh Văn phòng Sở phụ trách và chịu sự chỉ đạo trực tiếp của lãnh đạo Sở.

3. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở bố trí công chức làm việc thường xuyên tại Bộ phận Một cửa và do Giám đốc Sở quyết định.

Điều 5. Nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa

1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

2. Hướng dẫn thực hiện, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan, đơn vị liên quan thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

3. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định.

4. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cấp trên xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

5. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

Điều 6. Quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Được đề nghị các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở và các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các đơn vị, cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; đôn đốc các đơn vị tham gia xử lý hồ sơ đúng hạn.

3. Đề xuất đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

4. Thực hiện các quyền hạn khác theo quy định của pháp luật.

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

1. Trách nhiệm của công chức phụ trách Bộ phận Một cửa

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Sở về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa;

b) Kiểm tra, đôn đốc công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện đúng các quy định; phối hợp với đơn vị thuộc, trực thuộc Sở, các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết hồ sơ đảm bảo thời gian quy định.

2. Trách nhiệm của công chức tại Bộ phận Một cửa

a) Có thái độ nhã nhặn, tận tình, lịch sự; tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; hỗ trợ lần đầu cho tổ chức, cá nhân tạo tài khoản cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; lập và gửi hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống Thông tin một cửa điện tử của tỉnh;

c) Nhập dữ liệu lên Hệ thống Một cửa điện tử của tỉnh đối với 100% hồ sơ tiếp nhận trực tiếp; thực hiện quy trình số hóa các loại hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

d) Phối hợp với công chức của các đơn vị để tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

e) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

g) Chủ động tham mưu, đề xuất cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế;

h) Báo cáo người phụ trách Bộ phận Một cửa để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện; báo cáo kết quả nhiệm vụ thực hiện định kỳ hàng tháng (từ ngày 25 đến 30 hàng tháng).

3. Quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp;

b) Được hưởng phụ cấp với mức 200.000 đồng/người/tháng (theo Quyết định số 12/2009/QĐ-UBND ngày 20/7/2009 của UBND tỉnh Quảng Bình).

Chương III
PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC
HÀNH CHÍNH VÀ CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 8. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa tiếp nhận thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Sở Nội vụ, trừ các thủ tục hành chính đặc thù.

Điều 9. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Công chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn:

- a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;
- b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;
- c) Mức và cách thức nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);
- d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- b) Hướng dẫn qua số điện thoại đã công khai;
- c) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- d) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố, công khai theo quy định hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 10. Cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.
3. Trực tuyến tại Hệ thống Thông tin Một cửa điện tử Quảng Bình tại địa chỉ <https://dichvucong.quangbinh.gov.vn>.

Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích

Theo phân công nhiệm vụ, hồ sơ thuộc lĩnh vực nào thì công chức phụ trách lĩnh vực đó của các đơn vị thuộc, trực thuộc có trách nhiệm phối hợp với công chức Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn, kiểm tra, xem xét tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn đề tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và Hệ thống Thông tin Một cửa điện tử; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật mà chưa có dữ liệu điện tử, công chức Bộ phận Một cửa thực hiện sao chụp (scan), chuyển thành tài liệu điện tử và tải lên Hệ thống Thông tin Một cửa điện tử và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

2. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Hệ thống Thông tin Một cửa điện tử

Khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện nội dung sau đây:

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản số của tổ chức, cá nhân thông qua số định danh cá nhân của tổ chức, cá nhân. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản số, công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân được ủy quyền;

b) Phối hợp với công chức phụ trách lĩnh vực kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của dữ liệu điện tử:

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức tiếp nhận thông báo, nêu rõ nội dung,

lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân người nộp hồ sơ;

- Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì công chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho đơn vị chuyên môn để giải quyết;

- Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống Thông tin một cửa điện tử.

3. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận; công chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức tại Bộ phận Một cửa cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 12. Chuyển hồ sơ đến đơn vị có trách nhiệm giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến đơn vị có trách nhiệm tham mưu giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống Thông tin một cửa điện tử.

2. Chuyển hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

3. Trường hợp thủ tục hành chính chưa được tích hợp vào Hệ thống Thông tin một cửa điện tử thì công chức tiếp nhận lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Điều 13. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ, trưởng đơn vị phân công công chức xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình lãnh đạo đơn vị, lãnh đạo Sở quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống Thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

a) Công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống Thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống Thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết. Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống Thông tin một cửa điện tử;

c) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết thì đơn vị chủ trì trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

4. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

a) Đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi thông báo phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống Thông tin một cửa điện tử;

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống Thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản trả lời thì đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

5. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cùng cấp

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức tại Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ (giấy hoặc điện tử) đến đơn vị chủ trì giải quyết. Đơn vị chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan, đơn vị giải quyết tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống Thông tin một cửa điện tử.

b) Các cơ quan, đơn vị giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho đơn vị chủ trì. Đơn vị chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống Thông tin một cửa điện tử.

6. Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống Thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

7. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, đơn vị giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống Thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 14. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ giấy tờ, hồ sơ kết quả giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác thực thì đơn vị giải quyết hồ sơ phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Hệ thống Thông tin một cửa điện tử.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống Thông tin một cửa điện tử của Sở để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu.

Điều 15. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của Sở Nội vụ;

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho Sở Nội vụ trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến;

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống Thông tin một cửa điện tử.

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính bằng phương thức khác nếu được Sở Nội vụ chấp thuận.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí hoặc biên lai thu phí, lệ phí (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến Bộ phận Một cửa.

Điều 16. Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa làm việc vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6, trừ các ngày lễ, tết được nghỉ theo quy định), thời gian tiếp nhận hồ sơ cụ thể như sau:

- Buổi sáng: từ 08 giờ đến 11 giờ;
- Buổi chiều: từ 14 giờ đến 16 giờ 30 phút.

Thời gian hành chính còn lại trong ngày dùng để sắp xếp hồ sơ, tài liệu và chuyển giao hồ sơ cho các đơn vị giải quyết.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm thi hành

1. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở; công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Những đơn vị thuộc, trực thuộc Sở có thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải hoàn thiện các thủ tục theo hướng đơn giản, rõ ràng, dễ tiếp cận.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có những thủ tục cần bổ sung, hủy bỏ hoặc có nội dung, thủ tục chưa phù hợp cần phải sửa đổi, bổ sung thì trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở báo cáo lãnh đạo Sở (qua Văn phòng Sở) xem xét, quyết định./.

Phụ lục
MỘT SỐ BIỂU MẪU

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SNV ngày /10/2022 của
Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình)*

Mẫu số 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu số 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Sổ theo dõi hồ sơ

Mẫu số 01: Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG BÌNH
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
 TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: /BPTNTKQ

Quảng Bình, ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

(Liên 1: Lưu tại bộ phận TN&TKQ)

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả: **Sở Nội vụ**

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. Thời gian nhận hồ sơ:

3. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:

4. Đăng ký nhận thông báo về việc giải quyết hồ sơ:

5. Đăng ký nhận kết quả TTHC:

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Mẫu số 02: Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ

**SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG BÌNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:/HDHS

Quảng Bình, ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, 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 tên)

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

Mẫu số 03: Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ

SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG BÌNH
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
 TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: /BPTNTKQ

Quảng Bình, ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả: **Sở Nội vụ**

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 tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ 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: Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả

UBND TỈNH QUẢNG BÌNH
SỞ NỘI VỤ

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

Số: /PXL

Quảng Bình, ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày... tháng... năm ... , Sở Nội vụ Quảng Bình tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức); mã số:

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

Tuy nhiên đến nay, Sở Nội vụ Quảng Bình 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.

Sở Nội vụ Quảng Bình xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày tháng ... năm

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 05: Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG BÌNH
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
 TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: /BPTNTKQ

Quảng Bình, 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 tiếp nhận và Trả kết quả 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 tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)	

Mẫu số 06: Sổ theo dõi hồ sơ

SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG BÌNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số: /BPTNTKQ

Quảng Bình, 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.