

Số: 538/QĐ-UBND

Vạn Ninh, ngày 23 tháng 4 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Vạn Ninh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN VẠN NINH**

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

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;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 540/QĐ-UBND ngày 27/02/2013 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Đề án thực hiện mô hình một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại UBND huyện Vạn Ninh;

Căn cứ Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa;

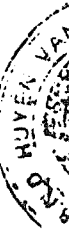
Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Vạn Ninh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 208/QĐ-UBND ngày 10/3/2016 của UBND huyện Vạn Ninh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Vạn Ninh.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện; Chi cục Trưởng Chi cục Thuế huyện, Giám đốc Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện; công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và Thủ



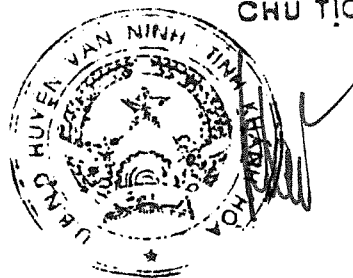
trưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

*Nơi nhận: VBĐT*

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- TT. Huyện ủy;
- TT. HĐND huyện;
- UBMTTQVN huyện;
- Công TTĐT huyện;
- Chánh Văn phòng;
- Quản trị mạng;
- Lưu: VT, NC. *kh/*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**



---

**Trần Kim Bảo**

**QUY CHẾ  
VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ  
KẾT QUẢ THUỘC VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND HUYỆN**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 538/QĐ-UBND ngày 23/4/2019  
của UBND huyện Vạn Ninh)

**CHƯƠNG I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi và đối tượng điều chỉnh**

Quy chế này quy định cụ thể việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện Vạn Ninh, bao gồm: Những quy định chung, cơ cấu tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; phối hợp thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan, các cá nhân, đại diện tổ chức liên hệ công tác tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.

**Điều 2.** Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp, toàn diện toàn bộ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

**Điều 3. Nguyên tắc và yêu cầu.**

1. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND huyện tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc tại Điều 3, Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Các yêu cầu thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện tuân thủ đầy đủ các yêu cầu tại Điều 2, Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh.

**Điều 4. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Toàn bộ thủ tục hành chính được Chủ tịch UBND tỉnh công bố thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND huyện Vạn Ninh được thực hiện theo cơ chế một cửa hoặc cơ chế một cửa liên thông.

2. Các thủ tục hành chính mà toàn bộ các khâu từ tiếp nhận, xem xét, giải quyết đến trả kết quả cuối cùng thuộc phạm vi, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước được áp dụng cơ chế một cửa.

3. Các thủ tục hành chính liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm tham gia giải quyết của từ hai cơ quan hành chính trở lên hoặc của cơ quan hành chính với các cơ quan, tổ chức có liên quan được áp dụng cơ chế một cửa liên thông.

4. Các cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa liên thông phải áp dụng cơ chế một cửa đối với các khâu công việc thuộc trách nhiệm giải quyết của mình để đảm bảo kiểm soát chặt chẽ, trả kết quả đúng hạn cho cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ.

5. Việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng internet từ mức độ 3 trở lên thực hiện theo quy định của UBND tỉnh.

## **CHƯƠNG II**

### **CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

#### **Điều 5. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút

Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 00 phút

Từ thứ 2 đến thứ 6 và sáng thứ 7 hàng tuần

Thời gian làm việc còn lại dành cho việc luân chuyển, sắp xếp, kiểm tra hồ sơ, tài liệu, công việc và thảo luận chuyên môn.

#### **Điều 6. Vị trí của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện đặt tại Trung tâm Hành chính huyện, địa chỉ: 469 Hùng Vương, thị trấn Vạn Giã, huyện Vạn Ninh, tỉnh Khánh Hòa.

**Điều 7.** Trang thiết bị và bố trí không gian của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo Quyết định số 540/QĐ-UBND ngày 27/02/2013 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Đề án thực hiện mô hình một cửa liên thông theo hướng hiện đại hóa tại UBND huyện Vạn Ninh và Điều 8, Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh.

#### **Điều 8. Công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả**

1. Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Giám đốc Chi nhánh Văn phòng đại huyện Vạn Ninh chịu trách nhiệm công khai các thủ tục hành chính do cơ quan, đơn vị giải quyết hoặc tham mưu giải quyết.

2. Nội dung, hình thức công khai thủ tục hành chính thực hiện theo Điều 9, Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh.

**Điều 9. Công khai đường dây nóng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả**

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện chịu trách nhiệm công khai đường dây nóng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

2. Nội dung và hình thức công khai đường dây nóng thủ tục hành chính thực hiện theo Điều 10, Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh.

**Điều 10. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả**

1. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả gồm các công chức, viên chức thuộc các cơ quan: Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Vạn Ninh, Phòng Y tế, Phòng Quản lý đô thị, Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Giáo dục và Đào tạo, Phòng Tài chính – Kế hoạch, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Nội vụ, Phòng Tư pháp, Phòng Kinh tế.

2. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo Khoản 2, Điều 11, Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh và Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 Điều 11 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.

**CHƯƠNG III**  
**QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,**  
**CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

**Điều 11. Nộp và tiếp nhận hồ sơ.**

- Cá nhân, tổ chức có thể nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Qua đường bưu chính ( ghi rõ nơi nhận là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Vạn Ninh).

- Nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet ( đối với những thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố thực hiện trực tuyến qua mạng internet từ mức độ 3 trở lên).

**Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận theo cách thức nộp trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và qua đường bưu chính: Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phải xem xét, kiểm tra tính chính

xác, đầy đủ của hồ sơ; quét ( scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện 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.

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ nộp trực tuyến qua mạng Internet (đối với những thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố thực hiện trực tuyến qua mạng internet từ mức độ 3 trở lên): Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải có 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.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định.

3. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày 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 cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

4. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

### **Điều 13. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua hệ thống thông tin phần mềm điện tử.

2. Chuyển ngay 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 tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

#### **Điều 14. Giải quyết hồ sơ**

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý 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, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền 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) Cán bộ, công chức, viên 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: Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính 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 (*Vận dụng Mẫu số 5, Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh*) để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. 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 cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

d) Đối với hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính 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 (*Mẫu số 6, Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh*) để trả cho cá nhân, tổ chức thông qua Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. 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.

4. Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả xin hẹn lại (Mẫu số 7, Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh), chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để thông báo cho cá nhân, tổ chức. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 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.

#### **Điều 15. Trả kết quả giải quyết hồ sơ.**

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật thông tin vào phần mềm một cửa điện tử và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; qua dịch vụ bưu chính (nếu cá nhân, tổ chức có nhu cầu đăng ký khi nộp hồ sơ) hoặc trả kết quả trực tuyến qua mạng Internet theo quy định (nếu thủ tục đã áp dụng trực tuyến mức độ 4 trở lên).

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan chuyên môn, gửi văn bản xin lỗi của Văn phòng HĐND và UBND huyện (nếu là lỗi của công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả).

Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, bộ phận thụ lý trước đó khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo.

c) Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ vì không đủ điều kiện theo quy định của pháp luật.

d) Đối với hồ sơ giải quyết quá hạn của các bộ phận trong quy trình: Liên hệ, chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan chuyên môn trước thời điểm trả kết quả ghi trong giấy biên nhận hồ sơ và trả kết quả.

đ) Đối với hồ sơ giải quyết trước thời hạn trả kết quả: Thông báo để cá nhân, tổ chức nhận kết quả.

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính hoặc nhận kết quả trực tuyến qua mạng Internet (dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trở lên) thì việc thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện ngay khi nộp hồ sơ.

Nếu cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (bao gồm cả thủ tục đã áp dụng trực tuyến mức độ 3) thì việc thu phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện khi nhận kết quả giải quyết. Kết quả giải quyết hồ sơ được lưu trữ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nêu cá nhân, tổ chức chưa đến nhận.



5. Thẩm quyền ký các thông báo, văn bản nêu tại Khoản 3 và Khoản 4 điều này thực hiện theo quy định tại Khoản 5, Điều 12, Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh.

**Điều 16.** Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông thực hiện theo Điều 13, Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh và Khoản 6, Khoản 7, Điều 19 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

**Điều 17.** Quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trực tuyến qua mạng tin học thực hiện theo Điều 14, Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh.

**Điều 18. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả**

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Khi cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính hoặc cá nhân, tổ chức phát hiện hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng trong quá trình giải quyết, thủ trưởng cơ quan, đơn vị chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và gửi Thư xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

#### **Chương IV** **PHỐI HỢP THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,** **CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

**Điều 19. Phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị có công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quy định tại Khoản 1, Điều 10, Quy chế này có trách nhiệm ban hành quyết định cử công chức, viên chức của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu sự điều hành, quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức biết.

2. Định kỳ 3 tháng hoặc đột xuất, Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện.

3. Trong trường hợp công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nghỉ phép, nghỉ lễ hoặc nghỉ việc để giải quyết công việc riêng, thì Thủ trưởng các cơ quan phải cử công chức, viên chức khác thay thế; đồng thời báo cáo với Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện biết để quản lý, điều hành.

4. Xử lý đối với các trường hợp giải quyết chậm trễ hồ sơ của tổ chức, công dân hoặc vi phạm các quy định trong công tác.

Tùy theo mức độ vi phạm, Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phối hợp với thủ trưởng đơn vị quản lý công chức, viên chức vi phạm tổ chức kiểm điểm, xử lý kỷ luật theo quy định.

## **Điều 20. Phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong việc công khai thủ tục hành chính.**

1. Công khai thủ tục hành chính bằng hình thức niêm yết trên bảng niêm yết TTHC và in thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ.

a) Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Giám đốc Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Vạn Ninh chịu trách nhiệm thực hiện việc công khai thủ tục hành chính do cơ quan, đơn vị mình giải quyết hoặc tham mưu giải quyết bằng hình thức niêm yết trên bảng niêm yết thủ tục hành chính và in thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; đồng thời kịp thời điều chỉnh, bổ sung khi có sự thay đổi theo quy định của pháp luật.

c) Giao Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Khoản 1 Điều này; tổng hợp, báo cáo UBND huyện xử lý trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thực hiện chậm trễ, không đầy đủ.

2. Công khai thủ tục hành chính bằng hình thức niêm yết trên màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính.

a) Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Giám đốc Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Vạn Ninh phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện chịu trách nhiệm thực hiện việc công khai thủ tục hành chính do cơ quan, đơn vị mình

giải quyết hoặc tham mưu giải quyết bằng hình thức niêm yết trên màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính.

b) Khi có sự thay đổi về thẩm quyền, trình tự, thủ tục thực hiện thủ tục hành chính theo quyết định công bố của UBND tỉnh, Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phối hợp với Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Giám đốc Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Vạn Ninh và các cơ quan chức năng thực hiện việc cập nhật các thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử.

### 3. Công khai thủ tục hành chính trên Cổng Thông tin điện tử huyện

Văn phòng HĐND và UBND huyện – cơ quan Thường trực Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan cập nhật, công khai thủ tục hành chính trên Cổng Thông tin điện tử huyện.

## **Điều 21. Phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ.**

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

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản 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 (nếu có).

Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

2. Sau khi xác định nghĩa vụ tài chính, Chi cục Thuế Vạn Ninh phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện – cơ quan thường trực Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử huyện để đăng tải thông tin trên Cổng thông tin điện tử huyện.

3. Trường hợp tiếp nhận và giải quyết đồng thời nhiều thủ tục hành chính thì thời gian giải quyết thủ tục không quá tổng thời gian khi giải quyết riêng từng thủ tục.

4. Sau khi trả kết quả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm in phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử, gửi Thủ trưởng các phòng chuyên môn tổng hợp. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được lưu cùng hồ sơ giải quyết TTHC.

## **Điều 22. Về quản lý trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, vận hành hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện.**

Nếu có vấn đề hư hỏng về máy móc, trang thiết bị, máy tính hoặc việc sử dụng phần mềm một cửa điện tử có sự cố thì cán bộ, công chức, viên chức có liên quan tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả báo về đồng chí Đặng Văn Tiến - Quản trị mạng của Văn phòng HĐND và UBND huyện để kịp thời kiểm tra, xử lý. Trong trường hợp cần thay mới, sửa chữa, Quản trị mạng báo cáo, tham mưu, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện thực hiện các hoạt động liên quan nhằm đảm bảo trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng hoạt động hiệu quả.

## **Chương V** **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 23. Tổ chức thực hiện.**

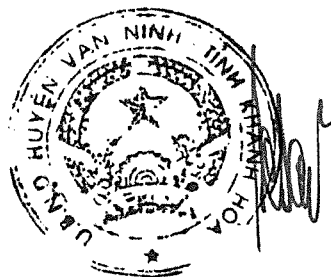
1. Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức có liên quan căn cứ Quy chế để tổ chức triển khai thực hiện.

2. Văn phòng HĐND và UBND huyện tham mưu UBND huyện đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm theo dõi, thường xuyên kiểm tra việc thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hoạt động thông suốt và theo đúng quy định; đồng thời, báo cáo về Văn phòng HĐND và UBND huyện những vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện. Từ đó, phối hợp, đề xuất với UBND huyện biện pháp giải quyết.

4. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, Trưởng các phòng ban chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị liên quan, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn nếu thấy có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung thì báo cáo cụ thể bằng văn bản về UBND huyện (qua Văn phòng HĐND và UBND huyện) để UBND huyện xem xét, sửa đổi, bổ sung./. *KH/*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**



**Trần Kim Bảo**