

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC GIANG**

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

Số: 711/2015/QĐ-UBND

Bắc Giang, ngày 04 tháng 12 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG

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 HĐND, UBND ngày 03 tháng 12 năm 2004;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 222/TTr-SNV ngày 15 tháng 10 năm 2015,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 (mười) ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 461/2014/QĐ-UBND ngày 21 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

Điều 3. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Linh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC GIANG**

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

QUY CHẾ

Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang
(Ban hành kèm theo Quyết định số 711/2015/QĐ-UBND ngày 04/12/2015 của UBND tỉnh Bắc Giang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.
2. Ủy ban nhân dân huyện, thành phố (sau đây viết là Ủy ban nhân dân cấp huyện).
3. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây viết là Ủy ban nhân dân cấp xã).
4. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương (sau đây viết là các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc).

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

1. Bảo đảm các nguyên tắc quy định tại Điều 3 Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ (sau đây viết là Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg).

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm bất kỳ một loại giấy tờ nào khác ngoài các giấy tờ đã được các cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

Chương II QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Yêu cầu
 - a) Đáp ứng được các yêu cầu quy định tại khoản 1 Điều 10 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.
 - b) Có kinh nghiệm công tác thực tiễn từ 03 (ba) năm trở lên.
2. Trách nhiệm

Thực hiện theo khoản 2 Điều 10 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

3. Quyền lợi

a) Được hưởng các quyền lợi quy định tại khoản 3 Điều 10 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg;

b) Được ưu tiên trong công tác quy hoạch, bổ nhiệm khi hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ được phân công.

4. Số lượng công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: Bố trí từ 01 (một) đến 03 (ba) công chức có trình độ đại học trở lên. Tùy theo đặc thù, mức độ công việc, cơ quan chuyên môn được trung tâm thêm công chức chuyên môn hỗ trợ, nhưng không được hưởng các chế độ hỗ trợ như đối với công chức thuộc biên chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

b) Ủy ban nhân dân cấp huyện: Bố trí từ 04 (bốn) đến 06 (sáu) công chức, có trình độ đại học trở lên thực hiện tiếp nhận và trả kết quả trong các lĩnh vực: xây dựng; giao thông và vận tải; công thương; tư pháp; tài nguyên và môi trường; nông nghiệp và phát triển nông thôn; kế hoạch và đầu tư; tài chính; lao động thương binh và xã hội; nội vụ; giáo dục và đào tạo; văn hoá, thể thao và du lịch.

c) Ủy ban nhân dân cấp xã: Bố trí từ 02 (hai) đến 03 (ba) công chức, có trình độ cao đẳng trở lên thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả trong các lĩnh vực: lao động, thương binh và xã hội; tài nguyên môi trường, tư pháp. Tùy theo đặc thù, mức độ công việc, Ủy ban nhân dân cấp xã được trung tâm thêm công chức khác hỗ trợ, nhưng không được hưởng các chế độ hỗ trợ như đối với công chức thuộc biên chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

d) Các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc ở cấp huyện gồm Công an, Chi cục Thuế, Bảo hiểm xã hội có trách nhiệm bố trí 01 (một) công chức, viên chức thuộc ngành trực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện vào các ngày thứ hai, thứ tư, thứ sáu hàng tuần để thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cấp chứng minh nhân dân (riêng đối với Công an Thành phố Bắc Giang thực hiện tiếp nhận, giải quyết thêm lĩnh vực hộ khẩu), thu thuế, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho các đối tượng.

5. Trang phục của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Đối với Nam: Mùa hè mặc quần âu, sẫm màu; áo sơ mi màu trắng, sơ vin. Mùa đông mặc Comple sẫm màu, mặc áo sơ mi màu trắng.

b) Đối với Nữ: Mùa hè mặc váy công sở hoặc quần âu, sẫm màu; áo sơ mi màu trắng, cổ nam; sơ vin. Mùa đông mặc Comple (Vest nữ) sẫm màu, mặc áo sơ mi màu trắng.

c) Đối với công chức, viên chức của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc: thực hiện theo quy định của ngành chủ quản.

6. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 10 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

b) Công chức, viên chức của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc được bố trí trực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện chịu sự quản lý, kiểm tra, giám sát về thời gian, kết quả công việc của Văn phòng Hội đồng nhân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Điều 5. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa giải quyết thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ

Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ:

Đối với các thủ tục hành chính quy định giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ; vào Sổ theo dõi hồ sơ (theo mẫu số 04 kèm theo Quy chế này) và phần mềm điện tử; thẩm định; trình hoặc chuyển cơ quan chuyên môn trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

Đối với các thủ tục hành chính có quy định thời hạn giải quyết từ 01 (một) ngày trở lên, công chức tiếp nhận hồ sơ; vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo mẫu số 01, 02, 03 kèm theo Quy chế này) thành 02 (hai) bản, 01 (một) bản lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, 01 (một) bản trả cá nhân, tổ chức.

b) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, chưa đầy đủ theo quy định thì công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (theo mẫu số 05 ban hành kèm theo Quy chế này). Việc hướng dẫn đảm bảo nguyên tắc hướng dẫn một lần đối với một hồ sơ.

c) Đối với những công việc không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến liên hệ cơ quan có thẩm quyền để giải quyết;

d) Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục hành chính còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trao đổi với cơ quan, tổ chức chuyên môn được giao giải quyết (qua điện thoại, hệ thống phần mềm một cửa điện tử hoặc mời công chức có liên quan trực tiếp để phối hợp xem xét nội dung hồ sơ) để thống nhất trước khi nhận hồ sơ hoặc hướng dẫn chi tiết khác.

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lập 02 (hai) bản Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu số 06 kèm theo Quy chế này), 01 (một) bản lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và 01 (một) bản chuyển cùng hồ sơ.

b) Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ (hồ sơ giấy hoặc thông qua phần mềm điện tử) và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ 02

lần/ngày (vào cuối giờ các buổi làm việc trong ngày) cho các cơ quan, tổ chức chuyên môn có liên quan để giải quyết.

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cơ quan, tổ chức chuyên môn thực hiện việc giải quyết hồ sơ như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: cơ quan, tổ chức chuyên môn phân công công chức thụ lý, thẩm định hồ sơ.

Nếu hồ sơ đủ điều kiện để giải quyết thì trình lãnh đạo trực tiếp xem xét và trình cấp có thẩm quyền quyết định.

Nếu hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết, trong thời hạn 01 (một) ngày đối với thủ tục hành chính có thời gian giải quyết dưới 05 (năm) ngày; 02 (hai) ngày đối với thủ tục hành chính có thời gian giải quyết từ 05 (năm) ngày đến 10 (ngày); 03 (ngày) đối với thủ tục hành chính có thời gian giải quyết từ 10 ngày trở lên kể từ thời điểm nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến, công chức được giao giải quyết có trách nhiệm báo cáo người có thẩm quyền có văn bản thông báo trả lại hồ sơ, trong đó nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung (nếu có) gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức.

Văn bản thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời gian cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Cơ quan, tổ chức chuyên môn phân công công chức thụ lý, thẩm tra, xác minh. Công chức được phân công báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện.

Nếu hồ sơ thẩm tra đủ điều kiện giải quyết, công chức trình người có thẩm quyền xem xét, quyết định.

Nếu hồ sơ thẩm tra chưa đủ điều kiện giải quyết, ngay sau khi kết thúc việc thẩm tra, xác minh theo quy định, công chức được phân công thực hiện thẩm tra, xác minh báo cáo người có thẩm quyền có văn bản thông báo trả lại hồ sơ, trong đó nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung (nếu có) gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức.

Kết quả thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị chuyên môn giải quyết. Văn bản thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời gian cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ.

c) Chuyển kết quả giải quyết hồ sơ

Sau khi hoàn thành việc giải quyết hồ sơ, cơ quan, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận để trả cho cá nhân, tổ chức.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử kết quả giải quyết hồ sơ do cơ quan, tổ chức chuyên môn chuyên đến và thực hiện như sau:

a) Đối với các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

Đối với những thủ tục hành chính theo quy định phải thu phí, lệ phí: Cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và phải nộp đầy đủ phí, lệ phí theo quy định tương ứng với mã hồ sơ. Trường hợp cá nhân, tổ chức 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 ở mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí theo quy định. Sau khi cá nhân, tổ chức nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí theo quy định, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giao biên lai thu tiền cho cá nhân, tổ chức; đồng thời xác nhận hoàn thành việc thanh toán trên phần mềm (nếu có).

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức chuyên môn giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi tiếp nhận hồ sơ).

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết.

d) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả giải quyết (Thông báo thông qua tin nhắn, điện thoại hoặc cá nhân, tổ chức cập nhật tra cứu trên phần mềm điện tử).

đ) Trường hợp cá nhân, tổ chức 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.

e) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Người đứng đầu cơ quan, tổ chức chuyên môn; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã; người đứng đầu cơ quan tổ chức theo ngành dọc cấp huyện làm quá hạn giải quyết hồ sơ phải có văn bản thông báo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, nêu rõ lý do quá hạn và thông báo thời hạn trả kết quả.

Điều 6. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính

1. Các loại hình liên thông

Thực hiện theo khoản 1 Điều 7 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

2. Quy trình thực hiện liên thông giữa các cơ quan hành chính cùng cấp

Thực hiện theo khoản 2 Điều 7 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

3. Quy trình thực hiện liên thông giữa Ủy ban nhân dân cấp xã với Ủy ban nhân dân cấp huyện.

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp qua trực tuyến nơi thực hiện đăng ký dịch vụ công ở mức độ 3, mức độ 4.

b) Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã tiếp nhận, viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, thời gian hẹn trả kết quả gồm thời gian giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã và Ủy ban nhân dân cấp huyện và gửi hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện (hồ sơ giấy hoặc thông qua phần mềm đối với các địa phương, đơn vị đã thực hiện phần mềm điện tử). Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện có trách nhiệm kiểm tra, xem xét hồ sơ, viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn giải quyết.

c) Việc trả kết quả cho cá nhân, tổ chức được thực hiện theo khoản 4 Điều 5 Quy chế này.

4. Quy trình thực hiện liên thông giữa Ủy ban nhân dân cấp huyện với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện tiếp nhận, viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, thời gian hẹn trả kết quả gồm thời gian giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện và cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc;

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện có trách nhiệm chuyển hồ sơ thông qua phần mềm điện tử cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc có trách nhiệm chuyển hồ sơ thông qua phần mềm điện tử cho phòng chuyên môn để thẩm định và trình lãnh đạo, người có thẩm quyền ký và trả kết quả cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

c) Việc trả kết quả cho cá nhân, tổ chức được thực hiện theo khoản 4 Điều 5 Quy chế này.

5. Quy trình thực hiện liên thông giữa Ủy ban nhân dân cấp xã với Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã tiếp nhận, viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, thời gian hẹn trả kết quả gồm thời gian giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã và Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc và chuyển hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện.

b) Quy trình chuyển hồ sơ và lấy kết quả thực hiện theo điểm b khoản 4 Điều này.

c) Việc trả kết quả cho cá nhân, tổ chức được thực hiện theo khoản 4 Điều 5 Quy chế này.

Điều 7. Diện tích, cơ sở vật chất, trang thiết bị

1. Diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Thực hiện theo khoản 1 Điều 9 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ- TTg của Thủ tướng Chính phủ.

2. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Biển hiệu: Tên cơ quan, đơn vị + Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

b) Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc; Ủy ban nhân dân cấp huyện được trang bị tối thiểu: Màn hình Tivi hiển thị tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, máy photocopy, hệ thống mạng LAN kết nối Internet bằng công nghệ cáp quang (gồm địa chỉ IP tĩnh), máy vi tính và lưu điện, máy in, máy quét (Scanner), thiết bị phát sóng wifi, phần mềm quản lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính. Tủ đựng tài liệu, điện thoại bàn, bàn và ghế làm việc, biển tên, chức danh, quạt hoặc điều hòa nhiệt độ, ghế ngồi chờ, hòm thư góp ý, bảng niêm yết Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, hướng dẫn thủ tục hành chính và các quy định về thủ tục hành chính có quy định phải niêm yết công khai;

c) Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã được trang bị tối thiểu: Máy tính, máy in, máy quét (Scanner), hệ thống mạng LAN kết nối Internet bằng công nghệ cáp quang, phần mềm quản lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính. Tủ đựng tài liệu, điện thoại bàn, bàn và ghế làm việc, biển tên, chức danh, quạt hoặc điều hòa nhiệt độ, ghế ngồi chờ, hòm thư góp ý, bảng niêm yết Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, hướng dẫn thủ tục hành chính và các quy định về thủ tục hành chính có quy định phải niêm yết công khai;

d) Khuyến khích các cơ quan, đơn vị, địa phương trang bị: máy xếp hàng tự động, camera quan sát (gồm màn hình), máy tính bảng, bảng thông báo điện tử đèn LED, tin nhắn thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan

1. Sở Nội vụ

a) Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra, tổng hợp việc thực hiện Quy chế này, kịp thời đề xuất về thi đua khen thưởng và xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện;

b) Chủ trì phối hợp với Sở Tư pháp khảo sát thực tế, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại

các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn có liên quan đến tổ chức, cá nhân;

c) Tổ chức tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp hành chính cho công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.

2. Sở Tư pháp chủ trì, đôn đốc các sở, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện việc thống kê các thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, bị hủy bỏ, bãi bỏ; kiểm soát chất lượng dự thảo Quyết định công bố của các sở, ngành trước khi trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành; cập nhật thủ tục hành chính vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Trang thông tin về thủ tục hành chính của tỉnh; tổ chức nghiên cứu, đề xuất, trình Ủy ban nhân dân tỉnh các sáng kiến cải cách thủ tục hành chính, quy định có liên quan và cơ chế liên thông các thủ tục hành chính.

3. Sở Tài chính

a) Hướng dẫn, quản lý sử dụng các nguồn kinh phí để bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương;

b) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định chế độ hỗ trợ và công tác phí đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

c) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định mức thu đối với các khoản phí, lệ phí có trong danh mục thuộc thẩm quyền được phép ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh.

4. 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, cơ chế một cửa liên thông.

5. Các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc, gồm: Công an tỉnh, Cục thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo các cơ quan trực thuộc ở cấp huyện thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo lĩnh vực chuyên ngành.

6. Báo Bắc Giang, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện nội dung của Quy chế này.

7. Giám đốc các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và Thủ trưởng các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc.

a) Giám đốc các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì phối hợp với các cơ quan có liên quan xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong việc giải quyết các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực ngành mình quản lý;

b) Tổ chức triển khai, quán triệt nội dung Quy chế này đến cán bộ, công chức, viên chức, người dân, doanh nghiệp, đặc biệt là các cán bộ, công chức trực tiếp tham

gia quy trình tiếp nhận, giải quyết công việc theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, nhằm thực hiện có hiệu lực, hiệu quả Quy chế này;

c) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc tiến độ giải quyết công việc, chấn chỉnh những sai sót, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ;

d) Thường xuyên chỉ đạo việc rà soát, nghiên cứu đề xuất cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung nội dung danh mục, thời hạn giải quyết cho từng loại thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

đ) Định kỳ 6 tháng, năm báo cáo kết quả triển khai thực hiện với Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Sở Nội vụ - Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh.

Điều 9. Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang được bố trí từ nguồn kinh phí trong dự toán ngân sách hàng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 10. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi ý kiến về Sở Nội vụ để kịp thời tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Linh

Phụ lục**MỘT SỐ BIỂU MẪU**

(Ban hành kèm theo Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang tại Quyết định số 711/2015/QĐ-UBND ngày 04 tháng 12 năm 2015 của UBND tỉnh Bắc Giang)

Mẫu số 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đối với các sở
Mẫu số 02	Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đối với cấp huyện
Mẫu số 03	Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đối với cấp xã
Mẫu số 04	Sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 05	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 06	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

Mẫu số 01

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

....., ngày tháng... năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ

(Đối với các sở)

Mã hồ sơ.....

(Liên 1 lưu)/ (Liên 2 giao cá nhân, tổ chức)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của.....

Địa chỉ.....

Điện thoại.....Email.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm có:

1.....

2.....

3.....

4.....

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:.....

Chú ý: cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả phải theo giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoặc giấy ủy quyền (Đối với trường hợp không phải chính chủ đến nhận kết quả);

Số điện thoại tiếp nhận ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân:

- Giám đốc sở: Đ/c.....; số điện thoại.....

- Phụ trách Bộ phận một cửa: Đ/c.....; số điện thoại.....

Người Nộp hồ sơ

Cán bộ tiếp nhận

(Ký ghi rõ họ tên)

Mẫu số 02

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

....., ngày tháng... năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ
(Đối với cấp huyện)

Mã hồ sơ:.....

(Liên 1 lưu)/ (Liên 2 giao cá nhân, tổ chức)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của.....

Địa chỉ.....

Điện thoại.....Email.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm có:

1.....

2.....

3.....

4.....

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:.....

Chú ý: cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả phải theo giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoặc giấy ủy quyền (Đối với trường hợp không phải chính chủ đến nhận kết quả);

Số điện thoại tiếp nhận ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân:

- Chủ tịch UBND huyện ;Đ/c.....; số điện thoại.....

- Phó chủ tịch UBND huyện.....; Đ/c.....; số điện thoại.....

- Phụ trách Bộ phận một cửa: Đ/c.....; số điện thoại.....

Người Nộp hồ sơ

Cán bộ tiếp nhận

(Ký ghi rõ họ tên)

Mẫu số 03

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

....., ngày tháng... năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ
(Đối với cấp xã)

Mã hồ sơ:.....

(Liên 1 lưu)/ (Liên 2 giao cá nhân, tổ chức)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của.....

Địa chỉ.....

Điện thoại.....Email.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm có:

1.....

2.....

3.....

4.....

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:.....

Chú ý: cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả phải theo giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoặc giấy ủy quyền (Đối với trường hợp không phải chính chủ đến nhận kết quả);

Số điện thoại tiếp nhận ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân:

- Chủ tịch UBND xã ;Đ/c.....; số điện thoại.....

- Phó chủ tịch UBND xã.....; Đ/c.....; số điện thoại.....

- Phụ trách Bộ phận một cửa: Đ/c.....; số điện thoại.....

Người Nộp hồ sơ

Cán bộ tiếp nhận

(Ký ghi rõ họ tên)

Mẫu số 04

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	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.

Mẫu số 05

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
....., ngày tháng... năm

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ
(Liên 1 lưu)/ (Liên 2 giao cá nhân, tổ chức)

Hồ sơ của.....
Tên thủ tục hành chính giải quyết.....
Địa chỉ.....
Điện thoại.....Email.....
Nội dung yêu cầu hoàn thiện hồ sơ:
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 cụ thể./.

Người được hướng dẫn

Người hướng dẫn
(Ký ghi rõ họ tên)

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

Mẫu số 06
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

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:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
Bộ phận TN&TKQ	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận:.....				
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:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
Bộ phận TN&TKQ				