

UBND TỈNH HÀ NAM  
SỞ NỘI VỤ

Số: 29/SNV-CCHC  
V/v đề nghị thẩm định

Dự thảo văn bản

SỞ TƯ PHÁP TỈNH HÀ NAM	
CÙNG	Số: 1068
VĂN ĐỀN	Ngày: 01/6/2015

Kính gửi: Sở Tư pháp

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

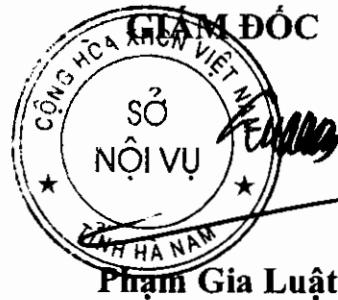
Hà Nam, ngày 29 tháng 5 năm 2015

Thực hiện 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 các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, Sở Nội vụ xây dựng Dự thảo Quyết định Ban hành Quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam (*thay thế Quyết định số 29/2013/QĐ-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2013*); Dự thảo Tờ trình về việc ban hành Quyết định thay thế Quyết định số 29/2013/QĐ-UBND và có văn bản xin ý kiến đóng góp của các cơ quan, đơn vị có liên quan.

Sau khi tổng hợp, tiếp thu ý kiến đóng góp phản hồi và chỉnh sửa Dự thảo, Sở Nội vụ đề nghị Sở Tư pháp xem xét, cho ý kiến thẩm định (có Hồ sơ gửi kèm) để trình UBND tỉnh ban hành.

*Nơi nhận:*

- Như kính gửi;
- Lưu: VT, CCHC.



**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH HÀ NAM**

Số: /2015/QĐ-UBND

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

Hà Nam, ngày tháng 6 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận  
và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ NAM**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

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 các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 29/2013/QĐ-UBND ngày 30/5/2013 của UBND tỉnh Hà Nam ban hành Quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, cơ quan ngang sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Noi nhận:**

- Cục Kiểm tra văn bản- Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy; HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- VPUB: CPVP, Các CV;
- Lưu: VT, KSTT.

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

**Nguyễn Xuân Đông**

## QUY ĐỊNH

Về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận  
và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2015/QĐ-UBND  
ngày tháng 6 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, cơ quan ngang sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh (sau đây gọi chung là các Sở).
2. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là UBND cấp huyện).
3. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là UBND cấp xã).
4. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh, có thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo Bộ thủ tục hành chính của cơ quan ngành dọc cấp trên ban hành (sau đây gọi chung là các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc).
5. Tổ chức, cá nhân liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Quy định này.

#### Điều 2. Phạm vi áp dụng

Quy định này áp dụng trong thực hiện quy trình tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, giải quyết hồ sơ, trả kết quả; mối quan hệ, trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị quy định tại Điều 1.

#### Điều 3. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, các nguyên tắc thực hiện và hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh

1. Cơ chế một cửa: Là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của chính cơ quan nêu trên.

2. Cơ chế một cửa liên thông: Là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết

quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước được giao tiếp nhận hồ sơ đầu tiên.

### 3. Các nguyên tắc thực hiện

a) Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại cơ quan chuyên môn.

c) Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

d) Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

4. Các quy định về hồ sơ, căn cứ pháp lý, thời gian giải quyết, phí, lệ phí của các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại Bộ thủ tục hành chính chung do Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

5. Thực hiện giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với toàn bộ các thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến tổ chức và cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã, các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đã được UBND tỉnh công bố, công bố bổ sung và thay thế (*Trừ các thủ tục hành chính có quy định của Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương, của tỉnh có quy định không giải quyết theo cơ chế một cửa*).

### Điều 4. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (*sau đây gọi tắt là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả*): Là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được thành lập ở tất cả các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc.

2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại: Là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị điện tử và áp dụng phần mềm điện tử trong các giao dịch hành chính giữa cá nhân, tổ chức với các cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ để chuyển đến các cơ quan chuyên môn giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước.

### Điều 5. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Vị trí: Tùy theo tình hình thực tế các cơ quan, đơn vị dành một vị trí thuận tiện, diện tích phù hợp cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các Sở đặt tại Văn phòng Sở và chịu sự quản lý về hoạt động của Văn phòng các Sở. Đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc ngoài việc thực hiện theo

quy định của các cơ quan chủ quản cấp trên còn phải thực hiện các quy định của UBND tỉnh.

b) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, đặt tại Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, chịu sự quản lý toàn diện về hoạt động của Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

c) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã, đặt tại trụ sở làm việc của UBND cấp xã và có các công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

### 2. Chức năng:

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

### 3. Nhiệm vụ:

a) Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết, trả kết quả và thu phí, lệ phí (*nếu có*) của các thủ tục hành chính.

b) Nghiên cứu, đề xuất với các cơ quan chức năng có thẩm quyền, các giải pháp cải cách và đơn giản hóa thủ tục hành chính.

c) Báo cáo, thống kê định kỳ, đột xuất kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định và theo yêu cầu của Thủ trưởng các Sở; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã và cơ quan cấp trên.

d) Quản lý các loại sổ, biểu thống kê: sổ nhật ký ghi chép việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; phiếu hẹn trả kết quả với tổ chức và cá nhân; phiếu nhận hồ sơ, phiếu chuyển giao hồ sơ, sổ góp ý kiến, phiếu khảo sát ý kiến tổ chức và cá nhân, các loại sổ ghi chép khác.

4. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc thực hiện theo quy định của các cơ quan chủ quản cấp trên.

## Điều 6. Tổ chức, bộ máy

### 1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc các Sở.

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc các Sở bố trí một công chức chuyên trách và công chức của các phòng, ban chuyên môn, nghiệp vụ được phân công đến trực và thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chịu sự quản lý, kiểm tra, giám sát về hoạt động của Văn phòng Sở.

b) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả do một lãnh đạo Văn phòng Sở làm Trưởng bộ phận và chịu trách nhiệm toàn bộ về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

c) Giám đốc Sở có trách nhiệm phân công, bố trí công chức chuyên môn cho phù hợp với điều kiện thực tế và phải đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

### 2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp huyện:

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp huyện bô trí công chức chuyên trách và công chức của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và một số cơ quan, đơn vị có liên quan được phân công đến làm việc phối hợp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, chịu sự quản lý, kiểm tra, giám sát toàn diện về hoạt động của Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện.

b) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp huyện bô trí công chức nắm vững, am hiểu sâu lĩnh vực chuyên môn được giao và đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

c) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả do một lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện làm Trưởng Bộ phận và chịu trách nhiệm toàn bộ về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

### 3. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã:

a) Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã là các công chức chuyên môn, được quy định tại Nghị định số 92/2009/NĐ-CP ngày 22/10/2009 của Chính phủ quy định về chức danh, số lượng, một số chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã và Nghị định số 29/2013/NĐ-CP ngày 08/4/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 92/2009/NĐ-CP.

b) Chủ tịch UBND cấp xã là Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và chịu trách nhiệm về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND cấp xã.

c) UBND cấp xã phải bố trí, phân công công chức chuyên môn quy định tại Điểm a, Khoản 3 Điều này và đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

4. Tổ chức, bộ máy của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc thực hiện theo quy định của các cơ quan chủ quản cấp trên.

## Điều 7. Các hành vi nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Các hành vi hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, khó khăn, nhũng nhiễu; đưa, nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định của pháp luật; lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trực lợi.

2. Tiết lộ thông tin, hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân mà mình biết trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật cho phép; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

3. Tự đặt thêm giấy tờ, thủ tục hoặc các yêu cầu, điều kiện, các loại giấy tờ ngoài quy định.

4. Kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định.

5. Có các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng Quy chế văn hóa nơi công sở ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành

chính nhà nước và các quy định khác có liên quan đến văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức.

6. Trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

## Chương II

### QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

#### Điều 8. Tiếp nhận hồ sơ

1. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các Sở; UBND cấp huyện, UBND cấp xã, các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc 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.

2. Công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

a) Đối với các hồ sơ không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết:

- Nếu cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết TTHC trực tiếp thì hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Nếu cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính, yêu cầu trực tuyến thì chuyển trả hồ sơ và hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết (*theo mẫu tại Phụ lục III ban hành kèm theo Quyết định này*) hoặc chuyển trả hồ sơ và hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết bằng phần mềm trực tuyến.

b) Đối với hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì hướng dẫn cụ thể cho cá nhân, tổ chức (*theo mẫu tại Phụ lục II ban hành kèm theo Quyết định này*).

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi hướng dẫn trực tiếp, hướng dẫn bằng văn bản đều phải được cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ (*cột 14, mục ghi chú điền “đã hướng dẫn”, hướng dẫn bằng văn bản điền thêm số phiếu hướng dẫn*).

d) Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo quy định:

- Các công việc không giải quyết trong ngày phải viết phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trong đó ghi đầy đủ các nội dung, đồng thời cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ (*theo mẫu tại Phụ lục I và Phụ lục V ban hành kèm theo Quyết định này*).

- Các công việc phải giải quyết trong ngày theo quy định: Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ từ tổ chức và cá nhân và chuyển bộ phận chuyên môn giải quyết ngay hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký, vào sổ theo dõi, thu phí, lệ phí (*nếu có*) và trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

#### Điều 9. Chuyển giao hồ sơ

Tất cả các hồ sơ sau khi tiếp nhận theo quy định tại Điều d Khoản 2 Điều 8, công chức tiếp nhận hồ sơ lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*theo mẫu tại Phụ lục IV ban hành kèm theo Quyết định này*), chuyển giao hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đến cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết trong ngày làm việc.

Trường hợp hồ sơ tiếp nhận sau 16 h (*mười sáu giờ*) hàng ngày thì chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan vào đầu giờ làm việc của buổi sáng ngày làm việc kế tiếp.

#### **Điều 10. Giải quyết hồ sơ**

Sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

1. Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh: Công chức chuyên môn thẩm định, trình cấp có thẩm quyền ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ về Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đúng thời gian quy định (*có ký giao/nhận theo mẫu tại Phụ lục IV ban hành kèm theo Quyết định này*).

2. Đối với hồ sơ cần xác minh, kiểm tra: công chức chuyên môn báo cáo lãnh đạo cơ quan, đơn vị đề nghị tiến hành xác minh, kiểm tra. Quá trình xác minh, kiểm tra phải được lập biên bản, ghi rõ thành phần tham gia, thời gian, nội dung và kết quả xác minh, kiểm tra. Biên bản được lưu trữ theo quy định.

a) Hồ sơ qua xác minh, kiểm tra đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Hồ sơ qua xác minh, kiểm tra chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ.

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức thẩm định 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. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và ra văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

3. Hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan, phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan cùng xử lý hồ sơ. Các phòng chuyên môn, các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp xử lý hồ sơ khi có yêu cầu phối hợp.

4. Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết, cơ quan, đơn vị cần phải lấy ý kiến của các cơ quan có liên quan thì cơ quan, đơn vị phải có văn bản lấy ý kiến. Nếu quá thời gian quy định ghi trong văn bản đề nghị mà các cơ quan được lấy ý kiến không trả lời bằng văn bản thì cơ quan, đơn vị được quyền giải quyết theo thẩm quyền; các cơ quan được lấy ý kiến nhưng không trả lời bằng văn bản chịu trách nhiệm với các hậu quả, vướng mắc phát sinh về nội dung được lấy ý kiến trong phạm vi liên quan thuộc thẩm quyền.

Thời gian đề nghị các cơ quan tham gia ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến; trừ trường hợp nội dung công việc đã được UBND tỉnh quy định cụ thể.

#### **Điều 11. Trả kết quả giải quyết hồ sơ**

Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ cơ quan (*phòng, ban*) chuyên môn chuyển đến, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập dữ liệu vào Sổ theo dõi hồ sơ, phần mềm điện tử (*nếu có*) và thực hiện như sau:

1. Các hồ sơ đã giải quyết xong: trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân, thu phí, lệ phí (*nếu có*) theo quy định. Khi trả kết quả giải quyết hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào Sổ theo dõi hồ sơ đồng thời giao nộp lại Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp hồ sơ trình cấp có thẩm quyền giải quyết thì kết quả giải quyết được chuyển về đơn vị tiếp nhận giải quyết ban đầu để trả kết quả theo quy định.

2. Trường hợp đặc biệt đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong, cơ quan (*phòng, ban*) chuyên môn phải trình Thủ trưởng các Sở; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã ký văn bản nêu rõ nguyên nhân, lý do trả kết quả chậm, đồng thời hẹn thời gian trả kết quả lần sau cho cá nhân, tổ chức.

## **Điều 12. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến**

1. Thông tin về dịch vụ hành chính công trực tuyến:

a) Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị (*nếu có*) phải xây dựng mục “Dịch vụ hành chính công trực tuyến” thông báo rõ danh mục các dịch vụ hành chính công và các dịch vụ hành chính công trực tuyến (*nêu rõ mức độ ứng dụng của dịch vụ: Mức độ 1, mức độ 2, mức độ 3, mức độ 4 theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP*).

b) Các dịch vụ hành chính công trực tuyến phải được tổ chức, phân loại theo ngành, lĩnh vực và nội dung để tổ chức và cá nhân thuận tiện cho việc sử dụng, tra cứu và khai thác.

c) Thông tin về dịch vụ hành chính công trực tuyến phải được thường xuyên cập nhật, bổ sung kịp thời sau khi có sự thay đổi của cơ quan có thẩm quyền.

2. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến:

a) Các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến thực hiện theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước và các văn bản hướng dẫn khác có liên quan.

b) Căn cứ điều kiện thực tế, kế hoạch triển khai áp dụng việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh sẽ ban hành quy định cụ thể về quy trình tiếp nhận, chuyển giao và xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến.

## **Điều 13. Lưu trữ hồ sơ**

Các phòng chuyên môn thụ lý giải quyết thủ tục hành chính thực hiện việc lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác lưu trữ hồ sơ; thực hiện chuyển giao hồ sơ lưu trữ theo quy trình lưu trữ văn bản.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Trách nhiệm của các Sở; UBND cấp huyện, UBND cấp xã và Các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc**

1. Tổ chức việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính phục vụ tổ chức và cá nhân.
2. Quy định cụ thể quy trình tiếp nhận, xử lý, chuyển, giao hồ sơ, trình ký và trả kết quả giải quyết đối với thủ tục hành chính của đơn vị.
3. Niêm yết công khai các thủ tục hành chính.
4. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền rộng rãi lịch tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, các quy định về thủ tục hành chính của Quy định này và các văn bản có liên quan để tổ chức, cá nhân biết, kiểm tra, giám sát việc thực hiện của cán bộ, công chức.
5. Thường xuyên kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, của công chức chuyên môn.
6. Định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, hàng năm rà soát, đánh giá tình hình thực hiện, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện Quy định này.
7. Kịp thời khen thưởng đối với cán bộ, công chức hoặc đơn vị thực hiện tốt nhiệm vụ và xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức đơn vị, vi phạm quy định hoặc thực hiện không nghiêm túc nhiệm vụ tại Quy định này.
8. Bố trí cán bộ, công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

#### **Điều 15. Tổ chức thực hiện**

1. Sở Nội vụ: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy định này. Phối hợp với các đơn vị kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.
2. Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Hà Nam, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy định này.
3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (*qua Sở Nội vụ*) xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

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

**Nguyễn Xuân Đông**