|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** |
| **HUYỆN HƯƠNG SƠN** | ­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­ **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
|  |  |
| Số: /QĐ-UBND | *Hương Sơn, ngày tháng 8 năm 2022* |

**DỰ THẢO**

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Trung tâm Hành chính công huyện**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN HƯƠNG SƠN

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*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 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của 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 229/QĐ-UBND ngày 17/01/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh về việc thành lập Trung tâm Hành chính công huyện Hương Sơn;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện và Giám đốc Trung tâm Hành chính công huyện (sau khi lấy ý kiến của các phòng, ban, ngành và các đơn vị liên quan).*

QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công huyện.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành và thay thế: Quyết định số 382/QĐ-UBND ngày 06/3/20218 của Ủy ban nhân dân huyện về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công huyện Hương Sơn; Quyết định số 1156/QĐ-UBND ngày 15/5/2018 của Ủy ban nhân dân huyện ban hành Quy định trách nhiệm, cách thức xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan hành chính; Quyết định số 4387/QĐ-UBND ngày 20/11/2018 của Ủy ban nhân dân huyện ban hành Quy chế phối hợp giữa Chi cục Thuế Hương Sơn, Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất huyện và Trung tâm Hành chính công huyện trong tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính.

Giao Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện, Giám đốc Trung tâm Hành chính công huyện; Thủ trưởng các phòng, ban, ngành cấp huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Như Điều 3;- Văn phòng UBND tỉnh;- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;- Thường trực Huyện ủy;- Thường trực HĐND huyện;- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;- Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện;- Các phòng, ban, ngành đoàn thể cấp huyện;- Công an huyện;- Bảo hiểm Xã hội huyện;- Chi cục Thuế khu vực Hương Sơn - Đức Thọ;- Chi nhánh Vp. ĐKĐĐ Hương Sơn - Đức Thọ;- Điện lực Hương Sơn;- UBND các xã, thị trấn;- Lưu: VT, TT HCC. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN****CHỦ TỊCH****Nguyễn Quang Thọ** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** |
| **HUYỆN HƯƠNG SƠN** | ­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­ **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
|  |  |

**QUY CHẾ**

**Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công huyện**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số* *………../QĐ-UBND ngày ……………..
của Ủy ban nhân dân huyện Hương Sơn)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Trung tâm Hành chính công huyện; các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công huyện (sau đây gọi tắt là Trung tâm);

2. Đối tượng áp dụng, gồm: Các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; Trung tâm Hành chính công huyện và các cơ quan quản lý nhà nước, các đơn vị khác có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết các thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị) thực hiện tại Trung tâm.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “*Thủ tục hành chính”* là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

 2. “*Trình tự thực hiện”* là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

3. “*Hồ sơ”* là những loại giấy tờ mà tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

4. “*Hồ sơ hợp lệ”* là hồ sơ có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đúng, đầy đủ theo quy định của pháp luật và quy định về lệ phí (nếu có).

5. “*Hồ sơ không hợp lệ”* là hồ sơ không có đủ giấy tờ hợp pháp, hoặc đủ nhưng nội dung không được khai đúng, không khai đủ theo quy định của pháp luật và quy định về lệ phí (nếu có).

6. “*Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết”* là hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm.

7. “*Hệ thống Dịch vụ công”* là phần mềm tin học được thống nhất sử dụng để tạo lập cập nhật, quản lý, theo dõi tiến độ, thống kê, tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Trung tâm; là Phần mềm một cửa điện tử, một cửa điện tử liên thông hay còn gọi là Cổng thông tin Dịch vụ công trực tuyến.

8. “*Dịch vụ hành chính công”* là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

9. “*Dịch vụ công trực tuyến*” là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

10. “*Ngày làm việc”:* Ngày làm việc là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ những ngày nghỉ, lễ theo quy định của pháp luật.

11. “*Cơ quan, đơn vị”*: Là các phòng, ngành và cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn huyện, các tổ chức khác có thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm.

*12. “Kết quả cuối cùng”* là kết quả mà tổ chức, cá nhân nhận được. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cuối cùng có thể là hồ sơ được giải quyết (là kết quả giải quyết thủ tục hành chính), hoặc không được giải quyết (Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ). Văn bản yêu cầu xác minh, văn bản xin ý kiến cơ quan liên quan, phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ không được xem là kết quả cuối cùng.

*13. Hồ sơ giải quyết trước hạn* là hồ sơ mà đến thời điểm hẹn trả: Bộ phận trả kết quả đã nhận được kết quả (bản giấy và bản điện tử) từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, Quy trình xử lý trên Hệ thống Dịch vụ công đã được kết thúc và tổng số ngày xử lý ít hơn thời gian quy định của thủ tục hành chính từ đủ một ngày làm việc trở lên (trước thời điểm hẹn trả ít nhất 08 giờ theo giờ hành chính).

*14. Hồ sơ giải quyết đúng hạn* là hồ sơ mà đến thời điểm hẹn trả: Bộ phận trả kết quả đã nhận được kết quả (bản giấy và bản điện tử) từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trong ngày hẹn trả; Quy trình xử lý trên Hệ thống Dịch vụ công đã được kết thúc trước thời điểm hẹn trả kết quả và tổng số ngày xử lý đúng bằng thời gian quy định của thủ tục hành chính.

*15. Hồ sơ giải quyết quá hạn* là hồ sơ mà đến thời điểm hẹn trả, bộ phận trả kết quả chưa nhận được kết quả bản giấy từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính (kể cả trường hợp trên Hệ thống Dịch vụ công đã kết thúc quy trình). Trường hợp kết quả trả cho khách hàng là văn bản điện tử (DVC trực tuyến), thì hồ sơ quá hạn là đến thời điểm hẹn trả chưa có file kết quả giải quyết và chưa kết thúc quy trình xử lý trên Hệ thống Dịch vụ công. Tất cả các trường hợp gia hạn giải quyết và hẹn lại ngày trả kết quả là quá hạn.

**Điều 3. Nguyên tắc làm việc**

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị để giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

2. Trung tâm và các cơ quan, đơn vị phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu được giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Các cơ quan, đơn vị không được tiếp nhận hồ sơ tại đơn vị mình đối với các thủ tục hành chính đã được quy định tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm.

3. Thủ tục hành chính được đưa vào thực hiện tại Trung tâm phải được công bố, công khai đúng quy định, đảm bảo cho cá nhân, tổ chức tiếp nhận thông tin về thủ tục hành chính một cách minh bạch, rõ ràng.

4. Các giao dịch, yêu cầu hoàn chỉnh nội dung hồ sơ giữa Trung tâm và các cơ quan, đơn vị xử lý thủ tục hành chính với cá nhân, tổ chức phải được thể hiện bằng văn bản.

5. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được được giao giải quyết thủ tục hành chính được cấp tài khoản (account) để truy cập hệ thống, có trách nhiệm tuân thủ quy trình và hướng dẫn của phần mềm, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm. Trong trường hợp phần mềm xảy ra sự cố kỹ thuật, người có trách nhiệm cập nhật thông tin tạm thời xử lý công việc bằng bản giấy và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

6. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức, viên chức phải có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

7. Cán bộ, công chức, viên chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng và đề bạt theo quy định.

**Điều 4. Chế độ làm việc**

1. Việc quản lý, điều hành công việc hằng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Các cán bộ, công chức, viên chức được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ phải chuẩn bị hồ sơ bao gồm từ việc xử lý văn bản đến soạn thảo, trình và ký văn bản theo quy định tại Quy chế làm việc của Văn phòng HĐND-UBND huyện, chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND huyện và Lãnh đạo Trung tâm về những nội dung và thể thức văn bản đã trình ký; Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định đối với nội dung, thể thức và kiểm soát chất lượng của dự thảo văn bản, đối với văn bản của Trung tâm báo cáo lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND huyện để trình Lãnh đạo UBND huyện ký.

4. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc. Trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng, thì phải báo cáo với Lãnh đạo cơ quan, đơn vị và Giám đốc Trung tâm để cử người khác thay.

**Điều 5. Thời hạn giải quyết, thời gian làm việc**

1. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ, lễ) và được tính kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

2. Đối với những thủ tục hành chính được quy định thời “hạn giải quyết trong ngày”, nhưng thời điểm tiếp nhận sau 15 giờ 00 phút, nếu không giải quyết kịp thì được trả kết quả vào ngày làm việc tiếp theo.

3. Thời gian “một ngày làm việc” được tính đủ 8 giờ hành chính.

**Chương II**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA
LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Điều 6. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

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.

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 có thẩm quyền.

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 đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

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

6. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

**Điều 7. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Hành chính công huyện và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây khó khăn, phiền hà 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 Trung tâm Hành chính công, trừ trường hợp pháp luật 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 giải quyết thủ tục hành chính;

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 có yêu cầu giải quyết 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) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên 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, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

g) Quay video, chụp ảnh Trung tâm và người tiếp nhận hồ sơ khi chưa được sự đồng ý của Lãnh đạo Trung tâm Hành chính công huyện và người đó.

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

 3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

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

**Điều 8. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công huyện**

1. Tiêu chuẩn

 a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang;

 b) Đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên;

c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần, bằng văn bản;

 d) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận, tình hình giải quyết, trả kết quả vào Hệ thống Dịch vụ công;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của ngành, địa phương. Kịp thời báo cáo, đề xuất với Trung tâm hoặc Cơ quan có thẩm quyền về các lỗi và đề xuất cải tiến, bổ sung, nâng cấp các chức năng trên Hệ thống Dịch vụ công.

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan, đơn vị;

h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

1. Quyền lợi

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

b) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

c) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan, đơn vị.

d) Được hưởng chính sách đặc thù theo quy định pháp luật và của UBND tỉnh Hà Tĩnh.

đ) Được ưu tiên xem xét trong đề bạt bổ nhiệm cán bộ.

2. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm Hành chính công huyện: Tối thiểu 06 tháng và không quá 24 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 9 Quy chế này.

Trường hợp thay đổi cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm (đủ thời hạn 06 tháng trở lên), thì Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị lập danh sách cán bộ, công chức, viên chức thay thế gửi Trung tâm để tổng hợp, trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

**Điều 9. Trách nhiệm của cơ quan có thủ tục hành chính, có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm**

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 8 Quy định này đến công tác tại Trung tâm.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân qua Trung tâm.

3. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Phân kỳ thời gian giải quyết và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, bộ phận chuyên môn liên quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính (bao gồm thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến cơ quan liên quan; hồ sơ liên thông cùng cấp và không cùng cấp; phân kỳ thời gian chi tiết cho từng cá nhân Lãnh đạo, chuyên viên trong quy trình) đảm bảo thành phần hồ sơ được đơn giản hóa, thời gian giải quyết phải rút ngắn tối đa so với quy định hiện hành của nhà nước, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải được chuyển đến Trung tâm trước thời gian hẹn trả là 0,5 ngày (trường hợp thủ tục hành chính được quy định thời hạn giải quyết dưới 03 ngày thì phải chuyển kết quả cho bộ phận trả kết quả tại Trung tâm ít nhất trước 30 phút tính từ giờ hẹn trả).

Khi xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên thông phải xác định cơ quan chủ trì, cơ quan có thẩm quyền giải quyết tiếp theo. Việc phân kỳ thời gian giải quyết thủ tục hành chính cần có sự thống nhất giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quy trình để đảm bảo thủ tục hành chính được giải quyết đúng hạn theo quy định. Các quy trình giải quyết hồ sơ phải được niêm yết công khai tại Trung tâm để các tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan biết, thực hiện theo quy định.

Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn, các cơ quan thuộc lực lượng vũ trang và các cơ quan liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan chủ trì để xây dựng quy trình, phân kỳ thời gian nhằm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả (Mẫu số 4).

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Trung tâm.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

8. Chủ động phối hợp với Trung tâm để quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp: Người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác, sinh hoạt đảng, đoàn thể... để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức, viên chức từ Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức, viên chức về thì phải trao đổi với Trung tâm để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

9. Hàng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Trung tâm Hành chính công huyện được thu tại Trung tâm (nếu có).

10. Phối hợp với Giám đốc Trung tâm để đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm theo quy định tại Quy chế này.

**Điều 10. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính**

1. Quyền

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy định về thủ tục hành chính;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Được đánh giá sự hài lòng về thái độ, trách nhiệm, trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức, viên chức được phân công tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm.

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Trung tâm Hành chính công huyện; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c) Khi đến nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Hành chính công huyện thì phải đến trước 30 phút trước khi kết thúc buổi làm việc.

d) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công huyện phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

đ) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 2, 3 Điều 7 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

**Điều 11. Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Hành chính công huyện**

1. Thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công huyện phải được công bố trong Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm của UBND huyện, Quyết định công bố danh mục, quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính và công khai theo quy định pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Các phòng chuyên môn, ngành, đơn vị cấp huyện rà soát, gửi Văn phòng HĐND-UBND huyện tổng hợp, trình Chủ tịch UBND huyện quyết định Danh mục các thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận tại Trung tâm Hành chính công huyện (trừ thủ tục hành chính thuộc Danh mục các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm, bao gồm thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật; thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Trung tâm đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá; thủ tục hành chính đặc thù khác do Chủ tịch UBND huyện quyết định).

3. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử và bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Trung tâm; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

**Điều 12. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn cho các tổ chức, cá nhân về các nội dung sau:

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 thuế, 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.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, trên Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến (<http://dichvucong.hatinh.gov.vn>) và công khai tại Trung tâm.

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

a) Hướng dẫn trực tiếp tại quầy giao dịch của đơn vị tại Trung tâm;

b) Hướng dẫn qua số điện thoại của Trung tâm (02393.518.528);

c) Hướng dẫn trực tuyến trên Hệ thống Dịch vụ công quốc gia, Cổng thông tin Dịch vụ công của huyện hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

đ) 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 của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

4. Nội dung hướng dẫn theo điểm a, b, c, d khoản 1 Điều này phải được lập thành Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, gửi khách hàng, lưu tại hồ sơ hướng dẫn tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ để theo dõi kiểm tra (Mẫu số 2).

**Điều 13. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, 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 các quầy giao dịch của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Hành chính công huyện, số 78 đường Nguyễn Tuấn Thiện, thị trấn Phố Châu, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh;

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;

3. Trực tuyến tại Hệ thống Dịch vụ công quốc gia (https://dichvucong.gov.vn), của tỉnh (<http://dichvucong.hatinh.gov.vn>) và Hệ thống Dịch vụ công của huyện (https://hcchs.hatinh.gov.vn) đối với các thủ tục hành chính từ mức độ 3 trở lên.

**Điều 14. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức khách hàng nộp trực tiếp tại Trung tâm Hành chính công huyện:

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử (trừ trường hợp hồ sơ quá dày, đóng quyển không thể scan; tài liệu có kích thước khổ giấy lớn không phù hợp với máy Scan sử dụng tại Trung tâm Hành chính công huyện thì chỉ scan văn bản pháp lý rời lẻ); thực hiện ký số đối với các hồ sơ đã được scan và chịu trách nhiệm về dữ liệu được số hóa từ hồ sơ gốc của khách hàng; nhập vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống Dịch vụ công; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả và Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (Mẫu số 1 và Mẫu số 5).

b) 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 tại Khoản 1 Điều 12 Quy định này và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 2).

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính (Mẫu số 3).

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Hệ thống Dịch vụ công, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công huyện tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định.

b) 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 hướng dẫn gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện trực tiếp trên Hệ thống Dịch vụ công của huyện (nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận).

3. 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 hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Hệ thống Dịch vụ công của huyện.

4. Đối với các trường hợp có quy định phải trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết: 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 Dịch vụ công trực tuyến. 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.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, thì thực hiện theo quy định và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống Dịch vụ công.

**Điều 15. Trình tự, thủ tục tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ giữa cơ quan đăng ký đất đai và cơ quan thuế trong việc xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai**

1. Trách nhiệm của nhân viên giao dịch cơ quan đăng ký đất đai:

a) Giao dịch viên khi tiếp nhận hồ sơ liên quan về đất đai có trách nhiệm hướng dẫn người sử dụng đất viết các loại tờ khai thuế liên quan quy định tại Điều 3, Điều 4, Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8 Thông tư liên tịch số 88/2016/TTLT-BTC-BTNMT ngày 22/6/2016, bao gồm: Tờ khai thuế thu nhập cá nhân; Tờ khai lệ phí trước bạ; Tờ khai nộp tiền thuê đất; Tờ khai thuế sử dụng đất phi nông nghiệp (nếu có). Trường hợp người sử dụng đất chưa có Mã số thuế, thì yêu cầu cung cấp bản sao chứng minh nhân dân (còn trong thời hạn sử dụng) để Chi cục Thuế cấp mã số thuế cho người sử dụng đất.

b) Nhận hồ sơ thủ tục miễn giảm thuế (nếu thuộc trường hợp được miễn giảm); các giấy tờ chứng minh thuộc đối tượng không phải nộp nghĩa vụ tài chính theo quy định của pháp luật. Giấy tờ quy định đối với trường hợp có các khoản được trừ vào tiền sử dụng đất, tiền thuê đất phải nộp theo quy định của pháp luật.

d) Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ hồ sơ của người sử dụng đất. Trường hợp hồ sơ chưa đủ thì trả lại ngay và hướng dẫn người sử dụng đất nộp hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì tiếp nhận và thực hiện luân chuyển hồ sơ cho cơ quan Đăng ký đất đai theo quy định.

2. Trách nhiệm của nhân viên giao dịch cơ quan thuế:

a) Cung cấp các loại tờ khai, biểu mẫu cho cơ quan đăng ký đất đai.

b) Phối hợp nhân viên giao dịch cơ quan đăng ký đất đai kiểm tra, soát xét tính hợp pháp, đầy đủ của hồ sơ, biểu mẫu liên quan nghĩa vụ tài chính ngay từ khâu tiếp nhận:

- Trường hợp trên Phiếu chuyển thông tin để xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai có đầy đủ thông tin hoặc đủ cơ sở để xác định nghĩa vụ tài chính, thì thực hiện xác định nghĩa vụ tài chính.

- Trường hợp trên Phiếu chuyển thông tin để xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai thiếu thông tin hoặc chưa đủ cơ sở để xác định nghĩa vụ tài chính, thì chuyển đề nghị sang Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất để đề nghị cung cấp, bổ sung thêm thông tin.

c) Tiếp nhận thông tin về các khoản người sử dụng đất được trừ vào tiền sử dụng đất, tiền thuê đất phải nộp do cơ quan tài chính chuyển đến (nếu có).

d) Xác nhận và ban hành thông báo về nghĩa vụ tài chính của người sử dụng đất theo các mẫu tương ứng, tùy thuộc vào các loại hồ sơ.

**Điều 16. 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. Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 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 Dịch vụ công.

2. Đối với hồ sơ giấy:

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05) và chuyển kèm hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ, tất cả những người tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ đều phải ký xác nhận vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Việc chuyển hồ sơ giấy về các cơ quan, đơn vị thực hiện theo thời gian, quy trình xử lý công việc đã được quy định tại các Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh. Các cơ quan, đơn vị căn cứ dữ liệu hồ sơ điện tử do công chức, viên chức của đơn vị scan từ hồ sơ của khách hàng chuyển trên Hệ thống Dịch vụ công để giải quyết kịp thời, không chờ đến khi có hồ sơ giấy mới giải quyết.

b) Việc chuyển hồ sơ giấy từ Trung tâm đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu trên được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc người của đơn vị để bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu và đảm bảo thời gian trực tại Trung tâm của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

**Điều 17. Giải quyết thủ tục hành chính**

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:

a) 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 Dịch vụ công; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với những thủ tục đơn giản (hộ tịch; đăng ký, xóa thế chấp; cấp, cấp đổi đăng ký kinh doanh; lĩnh vực giáo dục…) nếu có đủ điều kiện, thì giải quyết, trả kết quả trong ngày cho khách hàng, không thực hiện theo thời hạn quy định trong bộ thủ tục.

 b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

- 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 Dịch vụ công;

- Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống Dịch vụ công 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 Dịch vụ công để theo dõi.

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 để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm (Mẫu số 2). Thời gian thông báo bổ sung, hoàn chỉnh và trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành hoặc quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã công bố có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

- Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ 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 Dịch vụ công;

- 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 Dịch vụ công 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 giấy hoặc văn bản điện tử trả lời, thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho Giám đốc Trung tâm Hành chính công huyện về việc chậm trễ để phối hợp xử lý. Trong trường hợp này, Cơ quan chủ trì thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo hướng “cơ quan được lấy ý kiến đồng ý với ý kiến cơ quan chủ trì”. Nếu xảy ra hậu quả thuộc nội dung lấy ý kiến, thì Thủ trưởng cơ quan được lấy ý kiến chịu trách nhiệm trước UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện và trước pháp luật về hậu quả đã xảy ra.

Khi nhận được thông báo chậm trễ của cơ quan chủ trì, Giám đốc Trung tâm Hành chính công kịp thời đôn đốc, nhắc nhở cơ quan được lấy ý kiến; tổng hợp sự chậm trễ của các đơn vị được lấy ý kiến và báo cáo Chủ tịch UBND huyện và cơ quan có thẩm quyền đánh giá, xếp loại thực hiện cải cách hành chính của huyện.

đ) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp:

Các thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp phải được xây dựng quy trình theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Quy chế này.

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy: Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) kèm Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Văn bản 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 Dịch vụ công.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự trong quy trình đã được xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho công chức, viên chức của đơn vị làm việc tại Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống Dịch vụ công;

 - Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử: Căn cứ vào quy trình giải quyết đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo. Cơ quan chủ trì căn cứ vào kết quả của các cơ quan phối hợp để giải quyết và chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho công chức, viên chức của đơn vị làm việc tại Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống Dịch vụ công.

e) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính.

Thực hiện theo quy trình giải quyết đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố. Trường hợp các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, ngành Trung ương, thì thực hiện theo quy định của bộ, ngành Trung ương.

2. Các hồ sơ quy định tại các Điểm a, b Khoản 1 điều này, 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 (qua Bộ phận trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công) để gửi cho tổ chức, cá nhân (Mẫu số 3). Thông báo được công chức, viên chức của đơn vị nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống Dịch vụ công. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

3. Đối với 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 Trung tâm Hành chính công huyện để thông báo và xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả (Mẫu số 4). Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần, thời gian hẹn lại không quá 1/3 số ngày được quy định của thủ tục đó.

Căn cứ Phiếu Xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công huyện 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 18. 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 theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực, thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Hệ thống Dịch vụ công.

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 công chức, viên chức của đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống Dịch vụ công để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

**Điều 19. Giám sát việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Trong quá trình thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả, khi lập và gửi các Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả và Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, thì đồng thời gửi 01 bản điện tử (có chữ ký số của cơ quan, đơn vị hoặc của bộ phận tiếp nhận, trả kết quả) cho Trung tâm để giám sát, kiểm tra, theo dõi.

**Điều 20. 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, cơ quan có thẩm quyền, 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. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thì cơ quan, tổ chức, cá nhân 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 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.

3. 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 Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

4. Trường hợp quá hạn, chậm trả kết quả, thì Thủ trưởng cơ quan chủ trì giải quyết; đơn vị, tổ chức và cá nhân được giao xử lý hồ sơ chịu trách nhiệm về sự chậm trễ của mình và chịu trách nhiệm về hậu quả do sự chậm trễ trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

Điều 21. 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 khoản vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền;

 b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền 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 của các bộ, ngành, địa phương (nếu có).

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp, thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

Việc thu phí, lệ phí theo thủ tục hành chính (nếu có) của đơn vị do đơn vị tự bố trí người của đơn vị thực hiện.

**Chương III**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 22. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan trình Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện báo cáo UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện và thông báo cho cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.

2. Định kỳ hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng tổ chức xem xét, đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ theo Quy chế này của từng cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm để làm căn cứ đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Trường hợp cần thiết, Trung tâm tham mưu Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện tổ chức họp với các cơ quan chức năng, đơn vị có liên quan để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

4. Việc tổ chức họp, giao ban của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm thích hợp, không ảnh hưởng đến việc giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của các tổ chức, cá nhân và các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan.

**Điều 23. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương**

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi trực tiếp hoặc bằng văn bản với Trung tâm về lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết thủ tục hành chính đã tiếp nhận tại Trung tâm; phải chủ động giải quyết các vấn đề về quy trình thực hiện, thời gian và phương thức vận chuyển hồ sơ, tài liệu trong toàn bộ quá trình xử lý.

2. Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các thủ tục hành chính của đơn vị mình, đối với các đơn vị cần bổ sung hoặc cắt giảm thủ tục, thì gửi đề nghị về UBND huyện (thông qua Trung tâm) để xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

3. Đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, thì các cơ quan, đơn vị thực hiện theo Quy chế làm việc của UBND huyện.

4. Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể người dân, doanh nghiệp các cách thức nộp phí, lệ phí theo thủ tục hành chính (nếu có).

**Điều 24. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm, nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị, thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

2. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND huyện và quản lý về tổ chức, nhân sự, hành chính của Văn phòng HĐND-UBND huyện. Giám đốc Trung tâm báo cáo Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

**Điều 25. Khen thưởng, kỷ luật, xử lý vi phạm**

1. Khen thưởng: Trung tâm xây dựng, trình Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện ban hành tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng đối với các đơn vị, cá nhân thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

2. Kỷ luật: Trường hợp phát hiện tổ chức, đơn vị, cá nhân vi phạm quy chế, thực hiện sai quy trình, không đúng quy chế này (như: Vi phạm Điều 7; từ chối tiếp nhận, giải quyết; hồ sơ quá hạn nhưng không nêu rõ lý do, không xin lỗi khách hàng bằng văn bản; kết thúc quy trình khi chưa giải quyết xong hoặc đính kèm tệp không phải là kết quả cuối cùng...): Giám đốc Trung tâm tổng hợp các trường hợp vi phạm, trình Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện báo cáo Chủ tịch UBND huyện, các cơ quan có thẩm quyền để xử lý kỷ luật.

Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức thuộc Trung tâm nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật về kỷ luật đối với công chức, viên chức.

Văn phòng HĐND-UBND huyện, các phòng, ban, ngành, UBND các xã, thị trấn; các tổ chức, cá nhân và Trung tâm Hành chính công huyện có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng HĐND-UBND huyện (qua Trung tâm) để tổng hợp, báo cáo UBND huyện xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**Mẫu số 01**

|  |  |
| --- | --- |
| **TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG** (hoặc) **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**Số:....../TTPVHCC (BPTNTKQ) | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc***............, ngày...... tháng...... năm......* |

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ
Mã hồ sơ:......**

Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.......... ....................

Tiếp nhận hồ sơ của:....................................................................................................

Địa chỉ:........................................................................................................................

Số điện thoại:.................................................. Email:.................................................

Nội dung yêu cầu giải quyết:.......................................................................................

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1......................................................................

2......................................................................

3......................................................................

4......................................................................

........................................................................

........................................................................

Số lượng hồ sơ:............ (bộ)

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

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

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

Đăng ký nhận kết quả tại:...............

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

|  |  |
| --- | --- |
| **NGƯỜI NỘP HỒ SƠ***(Ký và ghi rõ họ tên)* | **NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ***(Ký và ghi rõ họ tên)**(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, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả 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 chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Một cửa;

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

**Mẫu số 02**

|  |  |
| --- | --- |
| **TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG** (hoặc) **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**Số:....../HDHS | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc***............, 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**

|  |  |
| --- | --- |
| **TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG** (hoặc) **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**Số:....../TTPVHCC (BPTNTKQ) | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc***............, ngày...... tháng...... năm......* |

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Một cửa.........................................................

Tiếp nhận hồ sơ của:....................................................................................................

Địa chỉ:........................................................................................................................

Số điện thoại:................................ Email:...................................................................

Nội dung yêu cầu giải quyết:.......................................................................................

 Qua xem xét, Trung tâm 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 Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

**Mẫu số 04**

|  |  |
| --- | --- |
| **TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ**Số:....../PXL- | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc***............, ngày...... tháng...... năm......* |

**PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ**

 Kính gửi:.........................................................................................................

Ngày... tháng..... năm........, (*tên cơ quan, đơn vị*) 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, (*tên cơ quan, đơn vị*) 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.

(*tên cơ quan, đơn vị*) 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, ĐƠN VỊ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị*

*nếu là biểu mẫu điện tử)*

 **Mẫu số 05**

|  |  |
| --- | --- |
| **TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG** (hoặc) **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số:....../TTPVHCC (BPTNTKQ) | *............, ngày...... tháng...... năm......* |

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Mã số hồ sơ:................................................................................................................

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:Trung tâm Hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả2. Nhận:...... | ... giờ... phút, ngày... tháng... năm.... |   |   |
| **Người giao** | **Người nhận** |  |  |
| 1. Giao:.........2. Nhận:......... | ... giờ... phút, ngày... tháng... năm.... |   |   |
| **Người giao** | **Người nhận** |  |  |
| 1. Giao:............2. Nhận:............ | ... giờ... phút, ngày... tháng... năm.... |   |   |
| **Người giao** | **Người nhận** |  |  |
| ...... | ...... |   |   |
| ...... | ...... |   |   |
| ...... | ...... |   |   |
| 1. Giao:............2. Nhận:Trung tâm Hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả | ... giờ... phút, ngày... tháng... năm.... |   |   |
| **Người giao** | **Người nhận** |  |  |

***Ghi chú:***

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;

- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử