

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

-----

Số: 13/2016/QĐ-UBND

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

-----

*Cần Thơ, ngày 22 tháng 04 năm 2016*

## **QUYẾT ĐỊNH**

**BAN HÀNH QUY CHẾ THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*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, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,*

## **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 trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 05 tháng 5 năm 2016, đăng Báo Cần Thơ chậm nhất kể từ ngày 27 tháng 4 năm 2016.

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Võ Thành Thống**

## QUY CHẾ

THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI  
QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 13/2016/QĐ-UBND ngày 22 tháng 4 năm 2016 của Ủy ban  
nhân dân thành phố Cần Thơ)

### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### **Điều 1. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

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 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 cơ quan hành chính nhà nước.
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 nhà nước các cấp 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.

##### **Điều 2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. 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.
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 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, cơ chế một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước.

##### **Điều 3. Các nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc 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, đồng thời bảo đảm các yêu cầu sau:

1. Các thủ tục hành chính phải được niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời, dễ hiểu theo Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố. Việc hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, giải quyết hồ sơ phải tuân thủ nghiêm quy định của pháp luật.

2. Khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, cá nhân, tổ chức chỉ liên hệ với một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính để nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết. Việc liên hệ với các cơ quan, bộ phận có liên quan để hoàn tất các bước công việc và trả kết quả cuối cùng cho tổ chức, cá nhân là trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu.

3. Bảo đảm minh bạch, khách quan và công bằng trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả.

4. Bảo đảm giải quyết công việc đúng hạn, 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 một cơ quan hành chính.

5. 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.

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

#### **Điều 4. Đối tượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Ủy ban nhân dân quận, huyện (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện).

3. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

4. Các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương (sau đây gọi chung là các cơ quan ngành dọc).

5. Các cơ quan nêu tại Khoản 1, 2, 3, 4 Điều này sau đây được gọi chung là cơ quan hành chính.

#### **Điều 5. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Toàn bộ thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã được thực hiện theo cơ chế một cửa hoặc cơ chế một cửa liên thông. Các thủ tục áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan cấp trên và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố.

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

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên (đối với các thủ tục được công bố) tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

## **Chương II**

### **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố đặt tại Văn phòng cơ quan và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản.

#### **Điều 7. Diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

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

a) Cơ quan chuyên môn cấp thành phố: 40m<sup>2</sup>;

b) Ủy ban nhân dân cấp huyện: 80m<sup>2</sup>;

c) Ủy ban nhân dân cấp xã: 40m<sup>2</sup>;

d) Cơ quan ngành dọc: Theo quy định của ngành.

2. Bố trí khoảng 50% diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm nơi tiếp đón, ngồi chờ và chuẩn bị hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

3. Các cơ quan chuyên môn cấp thành phố, cấp huyện, cấp xã chưa bố trí đủ diện tích tối thiểu tại Khoản 1 Điều này thì cải tạo, nâng cấp phòng làm việc hiện có để phục vụ tốt nhu cầu giao

dịch của cá nhân, tổ chức. Khi xây dựng phòng làm việc mới thì phải bảo đảm diện tích tối thiểu đã được quy định.

### **Điều 8. Trang thiết bị và bố trí không gian của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố phải bố trí các trang thiết bị tối thiểu gồm: máy vi tính, máy photocopy, máy in, máy scan, điện thoại cố định, bàn làm việc, ghế ngồi làm việc, bàn viết hồ sơ và ghế ngồi chờ dành cho cá nhân, tổ chức, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ, các bảng thông báo, niêm yết.

2. Không gian giao tiếp giữa công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với cá nhân, tổ chức phải được thiết kế thuận lợi cho việc giao tiếp, trao đổi, hướng dẫn hồ sơ, chiều cao mặt bàn làm việc bằng nhau, phù hợp với chiều cao của ghế ngồi làm việc. Đối với các đơn vị làm mới, sửa chữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không bố trí khung kính ngăn cách, nếu bố trí phải phù hợp, có khoảng không gian rộng để công chức dễ trao đổi với tổ chức và cá nhân.

3. Trang thiết bị và bố trí không gian của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan áp dụng mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại được thực hiện theo Đề án đã được cấp thẩm quyền phê duyệt và phải đảm bảo yêu cầu tối thiểu tại Điểm b Khoản 2 Điều 9 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.

4. Các cơ quan hành chính bố trí chỗ để xe thuận tiện để phục vụ cá nhân, tổ chức đến giao dịch, giải quyết công việc.

### **Điều 9. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bố trí và quản lý công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng cơ quan đó;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc biên chế Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện;

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc 7 (bảy) chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức, do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương và chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã;

d) Trường hợp công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do các phòng, đơn vị liên quan cử đến (đối với các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố) theo quyết định của người đứng đầu cơ quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện thì định kỳ hằng quý, sáu tháng và hằng năm, Chánh Văn phòng gửi bản đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cho người quản lý trực tiếp của công chức để điều chỉnh phân công

công việc, đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, bình xét thi đua - khen thưởng và thực hiện kỷ luật (nếu có vi phạm) theo quy định;

đ) Người đứng đầu cơ quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trực tiếp chỉ đạo và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; ban hành quy chế hoạt động để quản lý, điều hành thực hiện nhiệm vụ của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Yêu cầu phẩm chất, năng lực của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- a) Có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với yêu cầu công việc;
- b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;
- c) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

3. Trách nhiệm của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;
- b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;
- c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo cá nhân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ trong một lần;
- d) Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;
- đ) Mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ;
- e) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện 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 không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị và địa phương;
- g) Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

4. Quyền lợi của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức;
- b) Được hưởng chế độ phụ cấp, hỗ trợ theo quy định.

### **Chương III**

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

## **Điều 10. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa**

### **1. Tiếp nhận hồ sơ**

a) 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;

b) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ nộp qua đường bưu chính và nộp trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng hồ sơ không đầy đủ, cơ quan tiếp nhận có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hoặc gửi email, điện thoại trực tiếp cho tổ chức và cá nhân được biết để bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định;

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này.

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này và phần mềm điện tử (nếu có); lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này;

d) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có):

- Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

- Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

### **2. Chuyển hồ sơ**

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này;

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết 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 và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### **3. Giải quyết hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và 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 3 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức 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 văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

#### 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 (nếu có) và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); 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 mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

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

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;



đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

e) 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 giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## **Điều 11. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính**

### 1. Các loại hình liên thông

a) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: Giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố;

b) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố; giữa Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố.

### 2. Quy trình liên thông

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) 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;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, c Khoản 1 Điều 6 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;

c) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định;

Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp thì cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định;

d) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

đ) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm;

e) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền 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 theo quy định;

g) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức của cơ quan ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

h) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 6 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.

3. Việc nộp, tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ để xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ, thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ, thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả được thực hiện như tại các Khoản 1, 2, 3, 4 Điều 10 Quy chế này.

4. Việc phối hợp giải quyết hồ sơ giữa cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) với các cơ quan có liên quan thực hiện như sau:

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn tham mưu lãnh đạo cơ quan chủ trì xử lý như sau:

- Nếu kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là ý kiến, thông tin phục vụ việc thẩm định, quyết định của cơ quan chủ trì thì gửi văn bản để lấy ý kiến;

- Nếu kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan chủ trì gửi văn bản đề nghị kèm theo hồ sơ, thông tin, dữ liệu cho cơ quan phối hợp để xem xét, giải quyết theo quy định.

b) Đối với trường hợp tham gia ý kiến để phục vụ thẩm định của cơ quan chủ trì, nếu cơ quan phối hợp không trả lời đúng thời hạn, cơ quan chủ trì được quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định. Cơ quan phối hợp phải chịu trách nhiệm về nội dung thuộc trách nhiệm của mình;

c) Nếu kết quả phối hợp là kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan phối hợp có trách nhiệm xem xét, giải quyết, gửi kết quả cho cơ quan chủ trì trong thời hạn quy định;

d) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan phối hợp đã giải quyết lần đầu được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ quy định cho cơ quan mình. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức tiếp nhận hồ sơ) và đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan phối hợp;

Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, bộ phận, phòng chuyên môn chủ trì thẩm định khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo;

đ) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ, gửi cơ quan chủ trì để thông báo và trả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Thời hạn cơ quan phối hợp gửi thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định;

e) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan phối hợp phải có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau, gửi cơ quan chủ trì trước thời hạn trả kết quả ít nhất 01 ngày. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để gửi thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

g) Sau khi nhận được văn bản trả lời, kết quả giải quyết từ cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định, quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định, chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức;

h) Công chức, bộ phận, phòng chuyên môn tham mưu thẩm định hồ sơ của cơ quan chủ trì có trách nhiệm thực hiện, theo dõi, kiểm soát các bước công việc tại các Điểm a, b, c, d, đ, e, g Khoản 4 Điều này và phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để bảo đảm thời hạn trả kết quả.

## **Chương IV**

### **TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố:

1. Ban hành Quyết định về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước cấp thành phố, cấp huyện và cấp xã; quy định việc 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 cá nhân, tổ chức.

2. Triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.
3. Trình Hội đồng nhân dân thành phố quyết định chế độ hỗ trợ đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.
4. Tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.
5. Định kỳ 6 tháng, hằng năm kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Sở Tư pháp**

Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quyết định công bố kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn thành phố thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

### **Điều 14. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

1. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong việc chi các chế độ phụ cấp, hỗ trợ cho công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.
2. Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quyết định mức thu đối với khoản thu về phí, lệ phí có trong danh mục thuộc thẩm quyền được phép ban hành của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố.

### **Điều 15. Trách nhiệm của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã**

1. Bố trí và phân công công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
2. Căn cứ vào tình hình cụ thể, ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý.
3. Công khai các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác và sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.
4. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị và địa phương.

### **Điều 16. Kinh phí thực hiện**

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước.

2. Các cơ quan được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 17. Tổ chức thực hiện**

1. Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố chịu trách nhiệm chỉ đạo và tổ chức thực hiện Quy chế này; hằng năm tổng kết, đánh giá, gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân thành phố thông qua Sở Nội vụ.

2. Giám đốc Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, theo dõi đánh giá; hằng năm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố kết quả thực hiện Quy chế này./.

### **PHỤ LỤC**

#### **MỘT SỐ BIỂU MẪU**

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

**Mẫu số 01**

**TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**

-----

Số: ..... /HDHS

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

-----

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

**PHIẾU HƯỚNG DẪN 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.....

.....

.....

.....

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)*

**Mẫu số 02**

**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 03**

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**  
-----

Số: ..... /TNHS

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

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:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

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:.....

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)

**Ghi chú:**

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;



- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

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

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

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

***Ghi chú:***

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính 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 ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.