

Số: 02/2012/QĐ-UBND

Bình Định, ngày 03 tháng 02 năm 2012

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh Bình Định**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH ĐỊNH

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

Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 03/12/2004;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Xét đề nghị của Sở Nội vụ tại Tờ trình số 31/TTr-SNV ngày 01/02/2012,

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2012.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã, Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Cục kiểm tra VB - Bộ Tư pháp;
- Thường trực TU;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội;
- TVTU; TTHĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh, các đoàn thể;
- Sở Tư pháp;
- Đài PTTH BĐ, Báo Bình Định;
- TT Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, SNV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**

Lê Hữu Lộc

QUY ĐỊNH

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành
chính các cấp trên địa bàn tỉnh Bình Định**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 02/2012/UBND ngày 03/02/2012)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Điều 2. Cơ quan áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa được áp dụng đối với các cơ quan sau:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ngành và cơ quan tương đương (sau đây gọi là cơ quan chuyên môn cấp tỉnh);

b) Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp huyện);

c) Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã);

2. Cơ chế một cửa liên thông được áp dụng đối với các cơ quan thực hiện theo những lĩnh vực được cấp có thẩm quyền phê duyệt Đề án một cửa liên thông.

Chương II

**QUY ĐỊNH BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TẠI CƠ QUAN
HÀNH CHÍNH CÁC CẤP**

**Điều 3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành
chính được thành lập ở tất cả các cơ quan hành chính**

1. Tên gọi: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Trang trí bảng treo phía trước nơi làm việc: nền đỏ, chữ vàng, kiểu chữ in hoa).

2. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Cấp tỉnh:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại trụ sở cơ quan và chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng cơ quan chuyên môn cấp tỉnh; riêng đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, đặt tại Phòng Hành chính - Tổ chức và chịu sự quản lý toàn diện của Phòng Hành chính - Tổ chức;

b) Cấp huyện:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp huyện, chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện;

c) Cấp xã:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã, do Lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã phụ trách.

d) Đối với cơ quan đầu mối thực hiện cơ chế một cửa liên thông:

Đối với cơ chế một cửa liên thông giữa nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một trong số các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định.

Điều 4. Chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Chức năng

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ cho các bộ phận chuyên môn và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Nhiệm vụ

a) Thực hiện quy trình tiếp nhận, chuyển giao, trả kết quả, thu phí, lệ phí:

- Công khai, minh bạch nội dung thủ tục hành chính trên các lĩnh vực giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; các nội dung cần thông báo của cơ quan hành chính đối với tổ chức, cá nhân;

- Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật hiện hành;

- Chuyên giao hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đến bộ phận chuyên môn, cơ quan chuyên môn có liên quan giải quyết theo thẩm quyền;

- Nhận lại kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ các bộ phận chuyên môn, cơ quan chuyên môn đã được xem xét, giải quyết theo thẩm quyền và thực hiện việc trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

- Lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin theo quy định của pháp luật và bằng công nghệ thông tin, trên máy vi tính theo quy định.

b) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính; nghiên cứu, đề xuất với thủ trưởng cơ quan, đơn vị và kiến nghị với cơ quan cấp trên về thực hiện các sáng kiến, giải pháp về cải cách thủ tục hành chính.

c) Báo cáo thống kê định kỳ tuần, tháng, quý, năm và đột xuất với thủ trưởng cơ quan, đơn vị thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định.

d) Quản lý, sử dụng một số loại sổ sách, biểu thống kê như sau (*các phụ lục ban hành kèm theo Quy định này*):

- Sổ nhật ký ghi chép việc tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ cho các cơ quan chức năng xem xét, giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân (*Mẫu số 1: TN-TKQ*);

- Phiếu chuyển hồ sơ giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với cán bộ, công chức cơ quan chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 2: PCHS*);

- Phiếu hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân (*Mẫu số 3: PH*);

- Phiếu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân (*Mẫu số 4: PHD*).

Điều 5. Tổ chức bộ máy của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại Văn phòng các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh gồm: 01 lãnh đạo Văn phòng (hoặc Phòng Tổ chức - Hành chính) của sở, ban, ngành làm Trưởng Bộ phận; các công chức chuyên trách; các công chức, viên chức của các phòng, đơn vị chuyên môn trực thuộc được điều động, phân công làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện gồm: 01 lãnh đạo Văn phòng làm Trưởng Bộ phận; các công chức, viên chức chuyên trách; các công chức, viên chức của các phòng, đơn vị chuyên môn trực thuộc được điều động, phân công làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

- Đối với ủy ban nhân dân cấp xã gồm: 01 lãnh đạo ủy ban nhân dân cấp xã làm Trưởng Bộ phận; các công chức được phân công tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của các lĩnh vực: Địa chính - xây dựng, Tư pháp - hộ tịch, Văn hoá - xã hội, Công an, thu phí và lệ phí.

- Đối với địa phương có nhiều giao dịch về giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân mà cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không thể giải quyết kịp thời thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét bố trí thêm hợp đồng lao động làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 6. Các lĩnh vực thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Đối với các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh: Tiến hành giải quyết thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền hoặc được ủy quyền thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh;

b) Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện: Các lĩnh vực phải thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện gồm:

- Lĩnh vực đăng ký kinh doanh đối với hộ kinh doanh cá thể và hợp tác xã: cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh; đổi giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh;

- Lĩnh vực quản lý đất đai: Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất thuộc Phòng tài nguyên và Môi trường cấp huyện;

- Lĩnh vực quản lý xây dựng: cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ thuộc sở hữu tư nhân và các công trình có quy mô nhỏ theo phân cấp;

- Lĩnh vực Lao động - Thương binh và xã hội: Các thủ tục về chính sách người có công, chính sách xã hội, lao động và tiền lương;

- Lĩnh vực Tư pháp, hộ tịch: Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Tư pháp cấp huyện;

- Lĩnh vực Kinh tế: Các thủ tục liên quan đến các hoạt động nông nghiệp, thủy sản, thương mại và công nghiệp;

- Lĩnh vực môi trường: Thủ tục xác nhận cam kết bảo vệ môi trường;

- Lĩnh vực Hộ khẩu và Chứng minh nhân dân;

- Lĩnh vực Thuế.

c) Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã:

- Lĩnh vực quản lý đất đai: Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã;

- Lĩnh vực quản lý xây dựng: Các thủ tục về cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ thuộc sở hữu tư nhân được phân cấp;

- Lĩnh vực Lao động - Thương binh và xã hội: Các thủ tục về chính sách người có công, chính sách xã hội;

- Lĩnh vực Tư pháp, hộ tịch: Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã;

- Lĩnh vực Hộ khẩu và Chứng minh nhân dân: Các thủ tục hành chính yêu cầu cần xác nhận của Công an cấp xã;

Điều 7. Tiêu chuẩn Phòng làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

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

a) Đối với cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tối thiểu 40m²;

b) Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện tối thiểu 80m²

c) Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã tối thiểu 40m²

2. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại cơ quan hành chính

a) Căn cứ tình hình cụ thể của địa phương, cơ quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước các cấp xem xét bố trí cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo các trang thiết bị: máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc có ngăn ô kính, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hoà nhiệt độ và các trang thiết bị khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và phục vụ tổ chức, cá nhân;

b) Khuyến khích cơ quan hành chính các cấp hiện đại hóa trang thiết bị và triển khai áp dụng hệ thống Tiêu chuẩn quản lý chất lượng ISO 9001-2008 và ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại cơ quan hành chính tùy vào điều kiện thực tế có thể được thực hiện các dịch vụ photocopy, đánh máy vi tính các tài liệu, hoàn chỉnh, cung cấp biểu mẫu, hồ sơ để phục vụ cho tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu.

Điều 8. Niêm yết, công khai thủ tục hành chính, phí, lệ phí tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Niêm yết, công khai các quy định, thủ tục hành chính, đầy đủ các loại giấy tờ, hồ sơ ở từng lĩnh vực, phí, lệ phí và thời gian giải quyết các loại công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Niêm yết bằng bảng hoặc trục xoay, màn hình điện tử, đặt nơi dễ nhìn, kích thước chữ dễ đọc).

Chương III

QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 9. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức

1. Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là người chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

2. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm trước Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về nhiệm vụ được giao.

3. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải đeo thẻ công chức; có bảng tên, chức danh và lĩnh vực của nhiệm vụ được phân công thực hiện.

Điều 10. Nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với việc giải quyết thủ tục hành chính không thuộc thẩm quyền giải quyết, thụ lý: Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến liên hệ cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

b) Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét yêu cầu, hồ sơ của tổ chức, cá nhân; kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ.

- Nếu hồ sơ đã hợp lệ theo quy định, thực hiện tiếp nhận hồ sơ. Đối với các hồ sơ có hẹn, cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải viết Phiếu nhận và hẹn trả hồ sơ (theo mẫu PH), có ghi rõ ngày trả kết quả và cập nhật vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả (theo mẫu TN-TKQ).

- Nếu hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định, cán bộ tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn cụ thể cho tổ chức, cá nhân thông qua Phiếu hướng dẫn (theo mẫu PHD) để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ, theo đúng quy định đã được niêm yết công khai.

2. Chuyển hồ sơ

Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển hồ sơ của tổ chức, cá nhân đến phòng chuyên môn có liên quan vào cuối giờ làm việc mỗi buổi của ngày làm việc. Thời gian phòng chuyên môn tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ với bộ phận tiếp nhận phải được thể hiện trong Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của công chức làm công tác chuyên môn.

3. Xử lý, giải quyết hồ sơ

a) Phòng chuyên môn thẩm định và xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân do công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ chuyển đến, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký duyệt hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận tiếp nhận đúng thời gian quy định. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các phòng chuyên môn khác thì phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với phòng chuyên môn khác có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

b) Đối với các hồ sơ cần có sự kiểm tra thực tế trước khi giải quyết thì công chức, viên chức của phòng chuyên môn phải có kế hoạch kiểm tra và báo cáo trực tiếp với lãnh đạo phòng chuyên môn. Quá trình kiểm tra thực tế phải được lập biên bản, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ;

c) Trường hợp phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian quy định thì phải có trách nhiệm thông báo lý do cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bằng văn bản để có cơ sở giải thích cho công dân, tổ chức.

d) Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính đã được tiếp nhận hồ sơ nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, hợp lệ thì trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ; đồng thời kèm văn bản thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết do Trường Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc Trường Bộ phận, cơ quan chuyên môn ký.

4. Giao trả kết quả giải quyết hồ sơ:

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ phòng chuyên môn, công chức, viên chức bộ phận tiếp nhận trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn, thu phí, lệ phí theo quy định và yêu cầu tổ chức, cá nhân ký nhận vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong, bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm thông báo lý do trễ hẹn và xin lỗi tổ chức, cá nhân bằng văn bản.

Điều 11. Nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan chuyên môn có liên quan

1. Cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan chuyên môn có liên quan, chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan đầu mối, giải quyết theo thẩm quyền, đúng thời gian quy định và trả kết quả theo quy định của cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

2. Cán bộ, công chức, viên chức tại các đơn vị chuyên môn làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông có trách nhiệm ghi chép đầy đủ các thông tin vào sổ nhật ký, biểu mẫu; lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin theo quy định.

Điều 12. Chế độ phụ cấp, trang bị đồng phục đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Chế độ phụ cấp: Cán bộ, công chức, viên chức chuyên trách và kiêm nhiệm làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được hưởng mức phụ cấp bồi dưỡng theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh;

2. Trang bị đồng phục: Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được cấp trang phục (không áp dụng đối với những ngành có quy định chế độ đồng phục).

3. Trang phục được thống nhất đồng phục về kiểu, màu vải trong từng đơn vị sở, ban, ngành, ủy ban nhân dân cấp huyện và ủy ban nhân dân cấp xã như sau: áo sơ mi màu trắng (hoặc xanh dương), quần âu màu sẫm;

Khuyến khích các cơ quan hành chính các cấp trang bị đồng phục thu đông: áo véc tông và quần âu màu sẫm (cho cả nam và nữ).

4. Nguồn kinh phí: Thực hiện theo dự toán chi ngân sách hàng năm của cơ quan hành chính các cấp.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CÁC CẤP

Điều 13. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính các cấp

1. Thành lập, kiện toàn, bố trí địa điểm, trang bị cơ sở vật chất đầy đủ và tổ chức hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo đúng với Quy định này; từng bước triển khai thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính, giao dịch

giữa cơ quan hành chính với tổ chức, cá nhân theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại;

2. Ban hành và tổ chức thực hiện Nội quy, Quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Quy trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị;

3. Bố trí công chức, viên chức có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ; tạo điều kiện để công chức, viên chức được tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng do cơ quan có thẩm quyền tổ chức;

4. Chỉ đạo thực hiện niêm yết công khai (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Trang thông tin điện tử, Cổng thông tin điện tử) các quy định về quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, mức thu phí, lệ phí đối với từng hồ sơ công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; mở sổ góp ý, hòm thư góp ý; niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng (số điện thoại của lãnh đạo cơ quan và cơ quan tiếp nhận kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính) để tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

5. Tổ chức quán triệt nội dung Quy định này đến cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là các đối tượng trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo Quy định này.

Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền thích hợp về Quy định này thông qua các phương tiện truyền thông để nhân dân được biết, thực hiện và kiểm tra giám sát việc thực hiện.

6. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và công chức chuyên môn; rà soát, đánh giá tình hình công việc theo định kỳ, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

Có hình thức khen thưởng đối với công chức hoặc bộ phận thực hiện tốt nhiệm vụ và xử lý kỷ luật đối với công chức hoặc bộ phận có vi phạm các quy định hoặc thực hiện không tốt nhiệm vụ theo Quy định này.

Điều 14. Trách nhiệm của các sở, ngành liên quan

1. Sở Nội vụ:

a) Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này tại cơ quan hành chính các cấp; phối hợp với các Sở, ngành chuyên môn có liên quan kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện;

b) Phối hợp với Sở Tài chính nghiên cứu, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định về mức phụ cấp, trang bị đồng phục đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính các cấp.

2. Sở Tài chính chịu trách nhiệm, hướng dẫn chế độ thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

3. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; xây dựng chuyên trang thông tin điện tử về thủ tục hành chính kết nối với Cổng thông tin điện tử tỉnh Bình Định.

4. Các cơ quan chuyên môn có liên quan thuộc UBND tỉnh, gồm các sở, ngành: Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Công thương, Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Giao thông vận tải, Giáo dục và Đào tạo, Lao động - Thương binh và Xã hội:

a) Hướng dẫn nghiệp vụ và kiểm tra việc thi hành các quy định pháp luật về thủ tục hành chính theo thẩm quyền quản lý ngành tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn tỉnh;

b) Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành có liên quan xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành các quy định, quy trình liên thông, quy chế phối hợp giữa các sở ngành, cơ quan hành chính các cấp trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông.

5. Công an tỉnh:

a) Hướng dẫn nghiệp vụ và kiểm tra việc thi hành các quy định pháp luật về thủ tục hành chính theo thẩm quyền quản lý ngành tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đối với các đơn vị trực thuộc, Công an cấp huyện, Công an cấp xã;

b) Phối hợp với UBND cấp huyện chỉ đạo Công an các huyện, thị xã, thành phố cử cán bộ có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kinh nghiệm tốt, tham gia tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ của lĩnh vực hộ khẩu, chứng minh nhân dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện.

6. Cục Thuế tỉnh Bình Định:

a) Chỉ đạo và kiểm tra việc thực hiện của Chi cục Thuế các huyện, thành phố, thị xã trong việc xử lý hồ sơ và ban hành thông báo nghĩa vụ tài chính chính xác và đúng thời gian quy định;

b) Phối hợp với UBND cấp huyện chỉ đạo các Chi cục Thuế bố trí cán bộ có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kinh nghiệm tốt, tham gia phối hợp với Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất trong việc tiếp nhận và bàn giao hồ sơ thông tin địa chính, hồ sơ xác định nghĩa vụ tài chính của người sử dụng đất hàng ngày, đầy đủ, chính xác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực thuộc Văn phòng HĐND, UBND các huyện thành phố;

c) Cử công chức có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kinh nghiệm tốt, tham gia tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ về thuế tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện; thực hiện công tác tuyên truyền, hướng

dẫn, tư vấn và giải đáp kịp thời các yêu cầu của công dân về nghĩa vụ tài chính liên quan đến quyền sử dụng đất.

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

Điều 15. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan có liên quan chịu trách nhiệm chỉ đạo và tổ chức thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh về UBND tỉnh để sửa đổi, bổ sung (qua Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo)./.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**

Lê Hữu Lộc