

**ĐỀ ÁN**

**Tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  
cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Kon Tum**

*(kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 01 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)*

**Phần một**

**THỰC TRẠNG, SỰ CẦN THIẾT VÀ CƠ SỞ PHÁP LÝ  
TỔ CHỨC BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ  
CẤP HUYỆN, CẤP XÃ**

**I. THỰC TRẠNG VÀ SỰ CẦN THIẾT TỔ CHỨC BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CẤP HUYỆN, CẤP XÃ**

**1. Thực trạng Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã**

Thực hiện Quyết định 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 1963/BNV-CCHC ngày 08/5/2015 của Bộ Nội vụ về triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quyết định 09/2015/QĐ-TTg, Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Kon Tum tại Quyết định số 09/2016/QĐ-UBND ngày 14/3/2016. Đến nay, trên địa bàn tỉnh có 10/10 huyện, thành phố thành lập Bộ phận một cửa; 98% số xã, phường, thị trấn có Bộ phận một cửa để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong việc giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức và công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là cấp huyện) và các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã). Ở các đơn vị cấp huyện, cấp xã đã xây dựng và ban hành Quy chế hoạt động, bố trí trụ sở, máy móc, trang thiết bị, cử cán bộ, công chức các phòng, ban chuyên môn đến tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

Biên chế công chức làm đến làm việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện có từ 01 đến 03 người được điều động từ các phòng chuyên môn của Ủy ban nhân dân huyện, do 01 lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phụ trách; cấp xã có từ 03 đến 05 người là công chức cấp xã. Bộ phận một cửa thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông cấp huyện, cấp xã phần nào đã đáp ứng nhu cầu trong việc giải quyết các TTHC cho tổ chức và công dân, từng bước khắc phục tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh, giảm bớt phiền hà, tiêu cực, những nhiễu trong giải quyết TTHC.

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc thành lập và đưa Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã còn nhiều khó khăn, hạn chế sau:

- Nhận thức về công tác CCHC nói chung, việc thành lập Bộ phận một cửa thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông còn chưa đầy đủ, công tác chỉ đạo, triển khai còn lúng túng, thiếu quyết liệt, hiệu quả;

- Việc rà soát, cập nhật những sửa đổi, bổ sung các TTHC, quy trình giải quyết các TTHC còn chưa kịp thời; số lượng TTHC thuộc các lĩnh vực đưa vào thực hiện tại Bộ phận còn ít, chủ yếu vẫn tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết tại phòng chuyên môn (chỉ giải quyết khoảng 50 % trong tổng số gần 300 thủ tục hành chính cấp huyện);

- Mô hình hoạt động của Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã chưa thống nhất, chưa đúng qui định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ. Mỗi địa phương đầu tư cơ sở vật chất, máy móc trang thiết bị, bố trí nhân sự khác nhau; cán bộ, công chức làm việc kiêm nhiệm, chưa được phân công trực giải quyết công việc. Mối quan hệ giữa Bộ phận một cửa với các phòng chuyên môn thiếu chặt chẽ, chưa rõ ràng trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết;

- Tính liên thông xử lý công việc cho tổ chức, cá nhân còn hạn chế; thực hiện liên thông 3 cấp trong tỉnh còn gặp khó khăn; chưa có sự liên thông giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc giải quyết TTHC dẫn đến tổ chức, công dân phải đi lại nhiều;

- Việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận một cửa chưa thường xuyên, chưa cập nhật số liệu kịp thời. Một số công chức, viên chức còn hạn chế về năng lực, hướng dẫn chưa đầy đủ, chưa đúng quy trình; việc theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ chưa được thực hiện nghiêm túc dẫn đến nảy sinh tiêu cực. Chất lượng hoạt động chưa đáp ứng yêu cầu, sự phối hợp các phòng, ban, chuyên môn chưa chặt chẽ, hiệu quả giải quyết công việc chưa cao;

- Cơ sở vật chất còn sơ sài, trang thiết bị lạc hậu, hệ thống phần mềm giải quyết việc tiếp nhận và trả kết quả chưa phù hợp và thiếu tính liên thông nên thực sự khó khăn trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

## **2. Sự cần thiết phải tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã**

Ngày 23/4/2018, Chính phủ ban hành 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 TTHC, trong đó quy định rõ tổ chức, mô hình hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp tỉnh, huyện, xã. Ở cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã thành lập Trung tâm Phục vụ Hành chính công tại Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 17/4/2019 và đi vào hoạt động kể từ tháng 7 năm 2019. Ở cấp huyện, cấp xã đã thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trước thời điểm Chính phủ ban hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, mô hình tổ chức và hoạt động chưa có sự thống nhất, thiếu đồng bộ; cơ sở vật chất và trang thiết bị chưa đáp ứng được yêu cầu phục vụ công tác tiếp nhận và trả kết quả TTHC.

Thực hiện Chỉ thị số 20-CT/TU ngày 09/01/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về triển khai thực hiện các lĩnh vực đột phá trong năm 2019; Quyết định số 31/QĐ-UBND ngày 10 tháng 01 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Ban

hành Chương trình hành động triển khai thực hiện 03 lĩnh vực đột phá phát triển kinh tế - xã hội năm 2019 trên địa bàn tỉnh Kon Tum thì việc tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã để đáp ứng yêu công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC là hết sức cần thiết.

## **II. CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

- Các Nghị quyết của Chính phủ: Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011;

- Các Nghị định của Chính phủ: Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 về kiểm soát TTHC; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC; Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

- Các Chỉ thị, Quyết định của Thủ tướng Chính phủ: Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 về đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính Nhà nước các cấp trong công tác cải cách TTHC;

- Kết luận số 948-KL/TU ngày 02 tháng 11 năm 2018 của Tỉnh ủy về tình hình thực hiện nhiệm vụ kinh tế - xã hội năm 2018; phương hướng, nhiệm vụ kinh tế - xã hội năm 2019. Trong các nhiệm vụ, giải pháp đã yêu cầu "*Tiếp tục thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy theo chủ trương của Trung ương, Ban Thường vụ Tỉnh ủy. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, hỗ trợ khởi nghiệp. Hình thành Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh*"; Chỉ thị số 20-CT/TU ngày 09 tháng 01 năm 2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về triển khai thực hiện các lĩnh vực đột phá trong năm 2019;

- Quyết định số 31/QĐ-UBND ngày 10/01/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Ban hành Chương trình hành động triển khai thực hiện 03 lĩnh vực đột phá phát triển kinh tế - xã hội năm 2019 trên địa bàn tỉnh Kon Tum;

### **Phần hai**

#### **MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ TỔ CHỨC**

#### **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CẤP HUYỆN, CẤP XÃ**

##### **I. MỤC TIÊU, NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN**

###### **1. Mục tiêu**

###### **a) Mục tiêu chung**

- Tạo sự thống nhất và quyết tâm cao trong hệ thống chính trị về công tác cải cách hành chính nhất là cải cách thủ tục hành chính (TTHC); xây dựng bộ máy chính quyền "kiến tạo, phát triển, liêm chính, hành động quyết liệt, phục

vụ nhân dân”; xây dựng công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực, trách nhiệm trong tiếp nhận và giải quyết các TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Hoàn thành việc tổ chức và đưa Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn toàn tỉnh vào hoạt động theo đúng Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

**b) Mục tiêu cụ thể:** Trong quý I năm 2020, 100% Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh được tổ chức và hoạt động theo đúng Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

## **2. Nguyên tắc tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

- Việc tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã được thực hiện một cách toàn diện, đồng bộ từ việc thành lập, tổ chức lại (đối với địa phương đã thành lập nhưng chưa đúng quy định), ban hành quy chế tổ chức hoạt động, đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, bố trí nhân sự và triển khai các công việc liên quan đến TTHC để Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoạt động đúng quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

- Đối với các địa phương đã thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trước thời điểm Chính phủ ban hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP hoặc thành lập sau nhưng chưa phù hợp thì tiến hành rà soát, quyết định tổ chức lại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp mình theo đúng quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định tại Đề án này.

## **II. TỔ CHỨC BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUR CẤP HUYỆN, CẤP XÃ**

### **1. Tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

#### **a) Tại cấp huyện**

Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thành lập (hoặc tổ chức lại) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

#### **b) Tại cấp xã**

Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thành lập (hoặc tổ chức lại) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

Ủy ban nhân dân cấp xã bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

c) Tên gọi của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được đặt thống nhất theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, cụ thể: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện [tên huyện/thành phố]; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã [tên xã/phường/thị trấn].

## **2. Cơ cấu tổ chức và người làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

### **a) Tại cấp huyện**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện có Trưởng Bộ phận và Phó Trưởng Bộ phận. Trưởng Bộ phận là lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện và là đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Căn cứ vào tình hình thực tế tại địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định Trưởng Bộ phận và Phó Trưởng Bộ phận.

Các cơ quan chuyên môn của Ủy ban nhân dân cấp huyện cử công chức đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện. Các Phòng, ban chuyên môn cấp huyện xây dựng phương án nhân sự cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

### **b) Tại cấp xã**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã có Trưởng Bộ phận và Phó Trưởng Bộ phận. Trưởng Bộ phận là Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã; Phó Trưởng Bộ phận là Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật cán bộ, công chức. Căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã.

## **3. Nhiệm vụ, quyền hạn**

### **a) Nhiệm vụ**

- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Bộ phận; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử;

- Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có);

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong

ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho công chức tại Bộ phận; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

- Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

- Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận theo quy định, cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu, các dịch vụ khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

#### b) Quyền hạn

- Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC;

- Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý kịp thời hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

- Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận về chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

- Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; làm tốt thông tin, tuyên truyền về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC;

- Quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và Phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống;

- Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

#### **4. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Được thừa lệnh người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền ký các văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp đó để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

d) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

đ) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được biết.

e) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

f) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

g) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức, viên chức xảy ra tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

h) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

i) Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

## **5. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

### **a) Trụ sở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được bố trí tại trụ sở Bưu điện huyện, Điểm bưu điện văn hóa xã đối với những địa phương có điều kiện thuận lợi (*có vị trí thuận lợi, diện tích đảm bảo để triển khai Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả*) nhằm tiết kiệm chi phí, đồng thời gắn với việc thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Riêng đối với các đơn vị đã tiến hành xây dựng Trụ sở Bộ phận Một cửa thì tiếp tục thực hiện tại trụ sở đã xây dựng.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện làm việc cụ thể với Bưu điện huyện để trao đổi và quyết định việc tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại trụ sở Bưu điện huyện, Điểm bưu điện văn hóa xã.

### **b) Trang thiết bị**

Căn cứ vào tính chất công việc và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị và tiêu chuẩn, định mức về máy móc, thiết bị trang bị cho cơ quan nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến (nếu có); lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết TTHC.

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện được trang bị hệ thống máy móc, trang thiết bị cơ bản sau:



+ Hệ thống máy tính cá nhân, cấu hình cao cho các công chức, viên chức; lắp đặt mạng LAN, kết nối internet, mạng WAN tới Trung tâm Hành chính công tỉnh để tích hợp, chia sẻ dữ liệu; máy in và máy phô tô copy (có chức năng scanner).

+ Kiốt tra cứu thông tin: có chức năng niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC tại Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh theo quy định.

+ Màn hình hiển thị thông tin: Bao gồm thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, hồ sơ đúng hạn, quá hạn, thông tin số thứ tự đang giải quyết tại từng quầy và các thông tin khác; màn hình hiển thị thông tin cá nhân (cho mỗi quầy làm việc).

+ Hệ thống camera giám sát: Để kiểm tra, giám sát hoạt động Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Giám sát toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, việc thực hiện nhiệm vụ của công chức và của tổ chức, cá nhân đến thực hiện các giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả bảo đảm tính công khai, minh bạch, đúng quy định.

+ Máy lấy số tự động: Gồm các trang thiết bị, phần mềm giúp tổ chức, cá nhân tự động hóa trình tự giao dịch với cán bộ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

+ Hệ thống đánh giá mức độ hài lòng đối với công chức thực hiện TTHC.

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã được trang bị hệ thống máy móc, trang thiết bị cơ bản sau:

+ Hệ thống máy tính cá nhân cấu hình cao cho các công chức, viên chức; lắp đặt mạng LAN, kết nối internet, mạng WAN tới Trung tâm Hành chính công tỉnh để tích hợp, chia sẻ dữ liệu (riêng đối với máy photocopy hiện nay UBND các xã, phường, thị trấn đều có máy photocopy, vì vậy Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã sử dụng chung máy photocopy).

+ Một màn hình hiển thị chung: Bao gồm thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, hồ sơ đúng hạn, quá hạn, thông tin số thứ tự đang giải quyết tại từng quầy và các thông tin khác.

+ Hệ thống camera giám sát: Để kiểm tra, giám sát hoạt động Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

+ Kiốt tra cứu thông tin: có chức năng niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC tại Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh theo quy định.

+ Hệ thống đánh giá mức độ hài lòng đối với công chức thực hiện TTHC.

*(Chi tiết danh mục máy móc, trang thiết bị và khái toán kinh phí tham khảo tại phụ lục kèm theo).*

c) Hệ thống phần mềm dùng chung

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, xã sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Kon Tum do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cung cấp tại địa chỉ <https://hanhchinhcong.kontum.gov.vn> để thực hiện việc tiếp nhận, theo dõi và trả kết quả TTHC.

### **III. PHẠM VI TIẾP NHẬN, QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TTHC**

#### **1. Phạm vi tiếp nhận giải quyết TTHC**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã thực hiện tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, một số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện, cấp xã. Ngoài ra, ở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện có thể tiếp nhận và trả kết quả một số thủ tục của các đơn vị như cấp điện, cấp nước được đưa vào thực hiện tại Bộ phận.

#### **2. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC**

2.1. Công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn tổ chức, cá nhân về các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC; Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC; Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có); Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC 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 TTHC của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại Bộ phận.

2.2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận; Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai; Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép; Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính; Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

2.3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết TTHC còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn thì người tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

#### **3. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC**

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật; Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

## **4. Tiếp nhận hồ sơ TTHC**

4.1. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoặc thông qua dịch vụ công ích, công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

4.2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công 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 gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công của tỉnh;

- Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định.

4.3. Mỗi hồ sơ TTHC 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 số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4.4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức tiếp nhận 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 thông tin một cửa điện tử theo quy định; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

4.5. Trường hợp công chức được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

## **5. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

5.1. 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 kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

5.2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15h00' hàng ngày.

5.3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho công chức tại bộ phận của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15h00' hàng ngày để xử lý. Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết được thực hiện trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

## **6. Giải quyết TTHC**

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC.

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, 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 thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết TTHC.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, hồ sơ phải lấy ý kiến của các đơn vị có liên quan, hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền phải thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

4. Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC 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 để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

5. 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 Bộ phận và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Đồng thời, phải làm báo cáo giải trình gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện. Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn, Bộ phận điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời 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).

6. Hàng ngày, UBND cấp huyện, cấp xã bố trí, phân công lãnh đạo UBND trực giải quyết các công việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả một cách kịp thời.

## **7. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC**

7.1. Kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC.

7.2. 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.

7.3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC 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 Cổng Dịch vụ công.

7.4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua điện thoại, tin nhắn, thư điện tử, qua mạng xã hội hoặc các hình thức khác được cấp có thẩm quyền cho phép.

7.5. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

## **8. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân 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**

8.1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC, nếu lỗi thuộc về công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì 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.

8.2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC 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; 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. 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.

8.3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định.

#### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Kinh phí hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã được bố trí trong dự toán hàng năm theo phân cấp ngân sách và quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thuê trụ sở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được chi theo quy định của pháp luật về đầu tư công và được thực hiện theo quy định của pháp luật về đấu thầu, xây dựng, công nghệ thông tin và pháp luật khác có liên quan.

3. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã được sử dụng các nguồn hợp pháp khác để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

#### **Phần ba**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

a) Chủ trì, phối hợp với các Sở: Nội vụ, Thông tin và Truyền thông, Tài chính và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

b) Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

c) Phối hợp với các cơ quan, địa phương triển khai đồng bộ thống nhất về trang thiết bị, công nghệ thông tin, Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thực hiện đồng bộ thống nhất 03 cấp trên toàn tỉnh.

đ) Đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị xây dựng quy trình thực hiện liên thông trong giải quyết các TTHC có liên quan.

e) Triển khai, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử để thực hiện thống nhất từ cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

g) Theo dõi, giám sát, đánh giá và báo cáo kết quả hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp trên địa bàn tỉnh.

f) Tổng hợp, báo cáo Văn phòng Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, kết quả đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

## **2. Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh**

a) Rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, sửa đổi, bổ sung TTHC cấp tỉnh, huyện, xã thuộc ngành quản lý theo đúng quy định của pháp luật.

b) Xây dựng quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC do ngành quản lý thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt theo quy định.

## **5. Ủy ban nhân dân các huyện, xã**

a) Tổ chức việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về triển khai, tổ chức thực hiện quy định của pháp luật về việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan nhà nước ở địa phương.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã quyết định thành lập (hoặc tổ chức lại), ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; phê duyệt danh sách công chức, viên chức cử ra thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

c) Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm quy định tại Nghị định này;

d) Định kỳ hàng quý, năm báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Trong quá trình thực hiện Đề án, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hòa**