

**QUY TRÌNH MỘT CỬA LIÊN THÔNG
GIỮA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC VÀ CÔNG TY ĐIỆN LỰC KON TUM
TRONG GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC CẤP ĐIỆN QUA LƯỚI ĐIỆN
TRUNG ÁP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH KON TUM**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 17 /QĐ-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2020
của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy trình này quy định thống nhất việc tổ chức, phối hợp của các Cơ quan Nhà nước và Công ty Điện lực Kon Tum trong việc thực hiện các thủ tục đầu tư cấp điện cho khách hàng sử dụng điện qua công trình điện chuyên dùng trên địa bàn tỉnh Kon Tum theo hướng một cửa liên thông giải quyết 06 (sáu) thủ tục hành chính gồm: Khảo sát hiện trường và thỏa thuận đầu nối; Điều chỉnh, bổ sung quy hoạch phát triển điện lực không theo chu kỳ; Thỏa thuận cột, trạm và hành lang lưới điện; Cấp phép thi công; Xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường; Ký kết hợp đồng mua bán điện, nghiệm thu đóng điện.

2. Quy trình này áp dụng cho:

a) Khách hàng sử dụng điện có nhu cầu sử dụng điện đầu nối lưới điện trung áp. Tổ chức, cá nhân khác có quyền và nghĩa vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục đầu tư công trình điện chuyên dùng.

b) Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền liên quan đến thực hiện thủ tục đầu tư công trình cấp điện chuyên dùng, bao gồm: Sở Công Thương, Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ban quản lý Khu Kinh tế tỉnh Kon Tum.

c) Công ty Điện lực Kon Tum và các đơn vị có liên quan trong việc thực hiện các thủ tục và đầu tư công trình cấp điện chuyên dùng.

Điều 2. Những nguyên tắc chung

1. Đảm bảo các nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa liên thông theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cơ chế “một cửa liên thông” trong quá trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục cấp điện qua lưới trung áp theo nguyên tắc sau:

a) Công ty Điện lực Kon Tum là đơn vị đầu mối trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của khách hàng với ngành Điện và Cơ quan Nhà nước, bao gồm: (1) Khảo sát hiện trường và thỏa thuận đầu nối; (2) Báo cáo Sở Công Thương để tham mưu phê duyệt điều chỉnh, bổ sung quy hoạch phát triển điện lực đối với công trình có tổng công suất lớn hơn 2000kVA chưa có trong quy hoạch được duyệt; (3) Thủ tục thỏa thuận cột, trạm và hành lang lưới điện với Sở Giao thông Vận tải, Sở Công Thương; (4) Thủ tục chấp thuận xây dựng, cấp phép thi công với Sở Giao thông vận tải; (5) Liên hệ với Sở Tài nguyên và Môi trường, Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh/Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố để thực hiện thủ tục xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường; (6) Ký kết hợp đồng mua bán điện, nghiệm thu đóng điện.

b) Công ty Điện lực Kon Tum làm đầu mối tổ chức giao dịch với khách hàng theo “cơ chế một cửa” từ khi tiếp nhận yêu cầu mua điện của khách hàng đến khi ký kết hợp đồng mua bán điện và cấp điện cho khách hàng, hướng dẫn khách hàng thực hiện các thủ tục đầu tư và xây dựng công trình cấp điện. Công ty Điện lực Kon Tum làm đầu mối chủ động luân chuyển hồ sơ của khách hàng đến Cơ quan Nhà nước, tiếp nhận hồ sơ xử lý từ Cơ quan Nhà nước để chuyển trả khách hàng, thông báo kết quả xử lý và phối hợp với khách hàng trong quá trình khảo sát, nghiệm thu tại hiện trường theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước.

c) Các công việc liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của Cơ quan Nhà nước về hướng dẫn thủ tục thực hiện, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Công ty Điện lực Kon Tum. Các cơ quan Nhà nước chuyển kết quả xử lý, các vướng mắc (nếu có) về bộ phận một cửa của Công ty Điện lực Kon Tum để trả lời khách hàng thông qua điện thoại/email. Các văn bản, thông báo, ... của Cơ quan Nhà nước gửi cho khách hàng trong quá trình giải quyết thủ tục cũng được chuyển đồng thời cho Bộ phận một cửa để theo dõi, phối hợp trong quá trình giải quyết.

3. Toàn bộ thủ tục và quy trình thực hiện cấp điện qua lưới trung áp được công khai trên trang thông tin điện tử của Trung tâm chăm sóc khách hàng Tổng Công ty Điện lực miền Trung tại địa chỉ <https://csh.cpc.vn>, trang thông tin điện tử của Công ty Điện lực Kon Tum tại địa chỉ <https://pckontum.cpc.vn> và các Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính liên quan để tổ chức, cá nhân đề nghị cấp điện qua lưới trung áp thuận tiện trong giao dịch, theo dõi và được lưu trữ tại bộ phận một cửa của Công ty Điện lực Kon Tum để phục vụ kiểm tra, giám sát.

Chương II

QUY TRÌNH PHỐI HỢP THỰC HIỆN THÍ ĐIỂM CÁC THỦ TỤC TRONG ĐẦU TƯ CẤP ĐIỆN CHUYÊN DÙNG

Điều 3. Quy định thực hiện

1. Cá nhân, tổ chức mua điện cung cấp hồ sơ đăng ký mua điện và hồ sơ liên quan đến các thủ tục của Cơ quan Nhà nước tại bộ phận một cửa Công ty Điện lực Kon Tum theo các hình thức: (1) Thông qua website chăm sóc khách hàng của Tổng Công ty Điện lực miền Trung hoặc Website của Công ty Điện lực Kon Tum; (2) Gọi đến Trung tâm chăm sóc khách hàng Tổng Công ty Điện lực miền Trung qua số điện thoại 19001909; (3) Trực tiếp tại trụ sở Công ty Điện lực Kon Tum theo “cơ chế một cửa”; (4) Gửi văn bản đề nghị yêu cầu dịch vụ.

2. Cá nhân, tổ chức yêu cầu dịch vụ có thể tra cứu và nhận thông tin theo dõi kết quả xử lý tại website chăm sóc khách hàng của Tổng Công ty Điện lực miền Trung, hộp thư điện tử và tin nhắn điện thoại (SMS) đăng ký.

3. Đối với công trình cấp điện do Công ty Điện lực Kon Tum đầu tư, Công ty Điện lực Kon Tum sau khi tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp điện của khách hàng, tổ chức khảo sát thực tế, lập phương án thiết kế, gửi các Cơ quan Nhà nước giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến tiếp cận điện năng, tổ chức thi công, nghiệm thu đóng điện, ký kết hợp đồng mua bán điện với khách hàng.

4. Đối với công trình cấp điện do khách hàng tự đầu tư, Công ty Điện lực Kon Tum sẽ phối hợp với khách hàng thực hiện Thỏa thuận đầu nối và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ thiết kế, lập hồ sơ, thủ tục với Cơ quan Nhà nước đúng quy định; Đồng thời Công ty Điện lực Kon Tum sẽ chuyển hồ sơ khách hàng đến Cơ quan Nhà nước giải quyết theo quy định.

Điều 4. Trình tự, thủ tục thực hiện

1. Đối với công trình do ngành điện đầu tư: Thực hiện theo trình tự sau:

- Khách hàng nộp hồ sơ yêu cầu mua điện tại Bộ phận một cửa của Công ty Điện lực Kon Tum.

- Công ty Điện lực Kon Tum phối hợp với khách hàng thực hiện khảo sát hiện trường và lập hồ sơ dự án hoặc báo cáo kinh tế kỹ thuật đầu tư công trình điện. Thời gian thực hiện: Không quá 3,5 (ba ngày, một buổi) ngày làm việc.

- Công ty Điện lực Kon Tum gửi hồ sơ đến các Cơ quan Nhà nước theo quy định tại Điều 5 của Quy trình này để thực hiện các thủ tục: Điều chỉnh, bổ sung hợp phần quy hoạch không theo chu kỳ đối với công trình có tổng công suất lớn hơn 2.000kVA; Chấp thuận xây dựng công trình và cấp phép thi công công trình (đào đường, vỉa hè); Xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường. Thời gian giải quyết thủ tục

của từng cơ quan: Không quá 05 (năm) ngày làm việc.

- Các Cơ quan Nhà nước trả kết quả xử lý hoặc thông báo các vướng mắc, yêu cầu điều chỉnh, bổ sung (nếu có) trực tiếp cho Bộ phận một cửa của Công ty Điện lực Kon Tum, không quá 2 (hai) ngày làm việc sau khi nhận được Hồ sơ.

- Công ty Điện lực Kon Tum thực hiện thi công công trình và ký kết Hợp đồng mua bán điện, nghiệm thu đóng điện với khách hàng. Thời gian thực hiện: không quá 17 (mười bảy) ngày làm việc.

(Lưu đồ thực hiện cấp điện qua lưới trung áp do ngành điện đầu tư theo Phụ lục 1 kèm theo Quy trình này).

2. Đối với công trình do khách hàng đầu tư, thực hiện theo trình tự sau:

- Khách hàng nộp hồ sơ yêu cầu mua điện tại Bộ phận một cửa của Công ty Điện lực Kon Tum.

- Công ty Điện lực Kon Tum phối hợp với khách hàng thực hiện khảo sát hiện trường và lập thỏa thuận đầu nối. Thời gian thực hiện: Không quá 02 (hai) ngày làm việc.

- Khách hàng tổ chức lập hồ sơ dự án hoặc Báo cáo kinh tế kỹ thuật xây dựng công trình điện, đồng thời cung cấp thành phần hồ sơ theo Phụ lục 3 kèm theo quy định này đến Bộ phận một cửa của Công ty Điện lực Kon Tum để thực hiện các thủ tục hành chính với các Cơ quan Nhà nước.

- Công ty Điện lực Kon Tum gửi hồ sơ do khách hàng cung cấp đến các Cơ quan Nhà nước theo quy định tại Điều 5 của Quy định này để thực hiện các thủ tục: Điều chỉnh, bổ sung hợp phần quy hoạch không theo chu kỳ đối với công trình có tổng công suất lớn hơn 2.000kVA; Chấp thuận xây dựng công trình và cấp phép thi công công trình (đào đường, vỉa hè); Xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường. Thời gian giải quyết thủ tục của từng cơ quan: Không quá 05 (năm) ngày làm việc.

- Các Cơ quan Nhà nước thông báo trực tiếp cho khách hàng các vướng mắc, yêu cầu điều chỉnh, bổ sung (nếu có) và gửi kết quả xử lý về Bộ phận một cửa của Công ty Điện lực Kon Tum để trả cho khách hàng.

- Khách hàng thi công xây dựng công trình điện; Công ty Điện lực Kon Tum hỗ trợ tư vấn khách hàng trong quá trình thi công để đảm bảo chất lượng theo yêu cầu kỹ thuật.

- Khách hàng gửi hồ sơ nghiệm thu đóng điện, ký kết hợp đồng mua bán điện đến Bộ phận một cửa. Công ty Điện lực Kon Tum phối hợp khách hàng nghiệm thu đóng điện và ký kết Hợp đồng mua bán điện. Thời gian thực hiện: không quá 1,5 (một ngày, một buổi) ngày làm việc.

(Lưu đồ thực hiện cấp điện qua lưới trung áp do khách hàng đầu tư theo Phụ

lục 2 kèm theo Quy trình này)

3. Thành phần hồ sơ, thời gian thực hiện, cơ quan thực hiện đối với từng thủ tục hành chính quy định tại Phụ lục 3 kèm theo Quy trình này.

Điều 5. Trách nhiệm thực hiện các thủ tục

1. Sở Công Thương thực hiện thủ tục điều chỉnh, bổ sung Hợp phần Quy hoạch đối với các công trình trạm biến áp trung áp có tổng dung lượng lớn hơn 2.000kVA trường hợp không có trong quy hoạch hoặc không phù hợp với Quy hoạch phát triển điện lực đã được phê duyệt; Thủ tục thỏa thuận cột, trạm và hành lang lưới điện nằm ngoài phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ do Sở Giao thông vận tải quản lý.

2. Sở Giao thông vận tải thực hiện thủ tục chấp thuận xây dựng và cấp phép thi công đối với các công trình có vị trí cột điện, trạm biến áp nằm trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ (*thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giao thông vận tải*);

3. Sở Tài nguyên và Môi trường, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố thực hiện thủ tục xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường.

4. Công ty Điện lực Kon Tum thực hiện các thủ tục: Tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp điện, khảo sát hiện trường, thỏa thuận đấu nối, nghiệm thu đóng điện và ký kết hợp đồng mua bán điện.

Điều 6. Công tác phối hợp giữa Công ty Điện lực Kon Tum và cơ quan nhà nước

1. Khi nhận được yêu cầu của khách hàng, bộ phận một cửa Công ty Điện lực Kon Tum sẽ chủ động liên hệ và hướng dẫn khách hàng cụ thể thủ tục cấp điện và cách thức thực hiện các thủ tục của Cơ quan Nhà nước, thực hiện tiếp nhận các hồ sơ có liên quan và chủ động liên hệ khách hàng để bổ sung các hồ sơ còn thiếu, cần hoàn thiện trong quá trình thực hiện dịch vụ, thủ tục theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước, in Biên nhận hồ sơ giao khách hàng hẹn thời gian giải quyết phù hợp theo quy định từng loại thủ tục.

2. Công ty Điện lực Kon Tum chủ động giao hồ sơ yêu cầu của khách hàng chuyển Cơ quan Nhà nước trong buổi làm việc tiếp theo kể từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ hợp lệ và liên hệ lấy kết quả giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận - trả kết quả của Cơ quan Nhà nước theo đúng lịch hẹn khi có nghiệp vụ phát sinh để chuyển khách hàng. Mọi giao dịch chứng từ giữa Công ty Điện lực Kon Tum và Cơ quan Nhà nước đều phải cập nhật ngày, tháng, cũng như có chữ ký xác nhận giữa 2 bên giao/nhận trong quá trình giao nhận chứng từ và luân chuyển hồ sơ.

3. Cơ quan Nhà nước tiến hành thẩm định, xem xét giải quyết hồ sơ khách

hàng theo thời gian quy định, nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa đúng quy định thì có hướng dẫn, phản hồi ngay cho người giao hồ sơ Công ty Điện lực Kon Tum hoặc chậm nhất trong 01 (một) ngày làm việc hôm sau thì Cơ quan Nhà nước có văn bản thông báo gửi Công ty Điện lực Kon Tum đề nghị khách hàng hoàn thiện hồ sơ (nếu có). Các trường hợp trong quá trình thẩm định, xem xét nếu thấy cần phải hiệu chỉnh, cần hện khảo sát, nghiệm thu hiện trường, kiểm tra thi công, ... thì Cơ quan Nhà nước gửi văn bản trực tiếp cho khách hàng, đồng thời có thông báo chuyển Bộ phận một cửa Công ty Điện lực Kon Tum để theo dõi, phối hợp trong quá trình giải quyết. Các trường hợp thẩm định, xem xét nếu không chấp thuận thì Cơ quan Nhà nước phải có văn bản trả lời và nêu rõ lý do.

- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Giao thông vận tải, Tổng cục Đường bộ Việt Nam, Sở Giao thông vận tải có trách nhiệm là đầu mối hướng dẫn chủ đầu tư gửi hồ sơ đến Bộ Giao thông vận tải, Tổng cục Đường bộ Việt Nam xem xét giải quyết theo quy định. Đồng thời, thông tin đến bộ phận một cửa Công ty Điện lực Kon Tum để theo dõi, báo cáo.

4. Mọi giao dịch phát sinh, liên hệ giữa khách hàng và Cơ quan Nhà nước trong quá trình thực hiện các thủ tục phải thực hiện thông qua Bộ phận một cửa của Công ty Điện lực Kon Tum. Cơ quan Nhà nước và Công ty Điện lực Kon Tum thông báo cho nhau các đầu mối, các đơn vị theo phân cấp hoặc ủy quyền giải quyết các thủ tục, thiết lập cơ chế liên lạc, trao đổi thông tin giữa các Bộ phận chức năng qua điện thoại, thư tín, hệ thống công nghệ thông tin để giảm bớt số thủ tục và thời gian thực hiện của khách hàng, cải thiện chỉ số tiếp cận điện năng. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, ... các đơn vị cần thống nhất tìm biện pháp tháo gỡ hoặc báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để chỉ đạo kịp thời.

Chương III

QUY ĐỊNH QUẢN LÝ HỒ SƠ VÀ CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Điều 7. Quy định công tác quản lý, lưu trữ hồ sơ

Các loại hồ sơ tiếp nhận, phát sinh trong quá trình giải quyết dịch vụ cho khách hàng được Cơ quan Nhà nước hoặc Công ty Điện lực Kon Tum quản lý và lưu trữ các hồ sơ tiếp nhận do khách hàng cung cấp (thông qua Bộ phận một cửa) tương ứng với thủ tục thuộc thẩm quyền, hoặc trách nhiệm giải quyết theo quy định.

Điều 8. Chế độ báo cáo

Công ty Điện lực Kon Tum báo cáo bằng văn bản định kỳ trước ngày 10 hàng tháng cho Sở Công Thương các nội dung: (i) Tổng số công trình trạm biến áp chuyên dùng do ngành Điện đầu tư, tổng số công trình trạm biến áp trung áp do khách hàng

đầu tư; (ii) Thời gian giải quyết các thủ tục của ngành Điện và Cơ quan Nhà nước so với quy định; (iii) Các khó khăn vướng mắc trong quá trình thực hiện (nếu có);... để Sở Công Thương báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh giám sát kết quả thực hiện tiếp cận điện năng của Cơ quan Nhà nước và ngành Điện.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 9. Tổ chức thực hiện

1. Sở Công Thương có trách nhiệm:

- Tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn việc thực hiện theo nội dung trong Quy trình này và các quy định có liên quan.

- Chủ trì kiểm tra, tổng hợp báo cáo và đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc liên quan đến việc thực hiện tiếp cận điện năng trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

- Định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả, đánh giá thực hiện việc rút ngắn thời gian tiếp cận điện năng trên địa bàn và đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý các cơ quan, đơn vị không thực hiện tốt việc rút ngắn thời gian tiếp cận điện năng theo Quy trình này.

- Hướng dẫn, theo dõi việc áp dụng Quy trình này tại các cơ quan chức năng, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

- Công bố, niêm yết công khai, rõ ràng các thủ tục hành chính được phân công thực hiện theo Quy trình này trên trang thông tin điện tử Cơ quan và niêm yết tại Bộ phận một cửa của đơn vị.

2. Sở Giao thông vận tải; Sở Tài nguyên và Môi trường; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ban quản lý Khu Kinh tế tỉnh Kon Tum có trách nhiệm:

- Xây dựng hoặc điều chỉnh quy trình nội bộ liên quan đến việc thực hiện các thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc bảo đảm phù hợp với quy trình này.

- Công bố, niêm yết công khai, rõ ràng các thủ tục hành chính được phân công thực hiện theo Quy trình này trên trang thông tin điện tử Cơ quan và niêm yết tại Bộ phận một cửa của đơn vị.

3. Công ty Điện lực Kon Tum có trách nhiệm:

- Nghiên cứu đơn giản hóa hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục, công việc liên quan đến tiếp cận điện năng của đơn vị mình theo Quy trình này.

- Chủ động làm việc với khách hàng có yêu cầu sử dụng điện để tổng hợp số liệu nhu cầu cấp điện, lập kế hoạch, phương án đầu tư, bố trí vốn, mua sắm thiết bị, vật tư, đấu thầu... theo hướng đơn giản hóa thủ tục và rút ngắn thời gian thực hiện đúng theo các quy định hiện hành.

- Hướng dẫn khách hàng có yêu cầu cấp điện về các thủ tục hành chính, các cơ quan, đơn vị thực hiện liên quan đến tiếp cận điện năng.

- Niêm yết công khai tại trụ sở Công ty Điện lực Kon Tum, trên trang thông tin điện tử của mình về trình tự, thủ tục, thời gian giải quyết liên quan đến tiếp cận điện năng để khách hàng biết.

- Phối hợp với Sở, ngành, UBND các huyện, thành phố trong việc xây dựng chương trình chức năng liên thông để tiếp nhận hồ sơ và theo dõi tiến trình giải quyết dịch vụ khách hàng tại các bộ phận chuyên môn của Công ty Điện lực Kon Tum và đơn vị trực thuộc của các Sở, ngành, UBND các huyện, thành phố.

4. Khách hàng sử dụng điện có yêu cầu đấu nối, cấp điện từ lưới điện trung áp có trách nhiệm:

- Cung cấp đầy đủ thông tin về nhu cầu, quy mô sử dụng điện, tiến độ yêu cầu cấp điện. Trường hợp tự đầu tư thì lựa chọn đơn vị tư vấn thiết kế, thi công có đầy đủ năng lực; bố trí đủ nguồn vốn để triển khai thi công công trình đấu nối vào lưới điện trung áp đúng tiến độ yêu cầu, tiết kiệm chi phí.

- Kịp thời bổ sung các thủ tục tài liệu liên quan khi có yêu cầu (nếu có).

- Kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện tiếp cận điện năng cho Sở Công Thương để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết.

5. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh

- Triển khai, tuyên truyền, quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện Quy trình một cửa liên thông giữa Cơ quan Nhà nước và Công ty Điện lực Kon Tum trong giải quyết các thủ tục cấp điện qua lưới điện trung áp trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

- Chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm các trường hợp công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

- Có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân khi cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính quá hạn hoặc có sai sót; khi công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gây bức xúc trong Nhân dân.

- Có giải pháp khen thưởng, khích lệ kịp thời đối với công chức, viên chức có thành tích trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở mức độ hài lòng

của tổ chức, cá nhân.

- Định kỳ hàng quý (*trước ngày 15 tháng cuối quý*), năm (*trước ngày 15 tháng 12 hàng năm*) báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính về Sở Công Thương để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

6. Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy trình này, nếu gặp vướng mắc, khó khăn, các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm phản ánh bằng văn bản về Sở Công Thương để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh kịp thời cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Hữu Tháp