

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

CHÁNH VĂN PHÒNG UBND TỈNH KIÊN GIANG

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 729/QĐ-UBND ngày 23 tháng 3 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang;

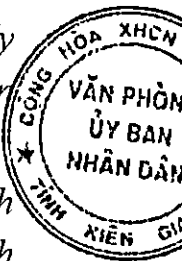
Căn cứ Quyết định số 1960/QĐ-UBND ngày 28/8/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công;

Căn cứ Quyết định số 72/QĐ-VP ngày 09/6/2020 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ và bố trí nhân sự của các phòng, ban, trung tâm và đơn vị sự nghiệp thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo Quyết định số 729/QĐ-UBND ngày 23/3/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tại Tờ trình số 158/TTr-HCC ngày 23 tháng 7 năm 2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng UBND tỉnh Kiên Giang thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính



Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 92/QĐ-VP ngày 05 ngày 5 năm 2016 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang.

Điều 3. Trưởng phòng Hành chính – Tổ chức, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị trực thuộc và toàn thể công chức, viên chức thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Lưu: VT, vvtu.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Đỗ Thị Lệ Hảo

UBND TỈNH KIÊN GIANG
VĂN PHÒNG

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

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

(Ban hành kèm theo Quyết định số 156 /QĐ-VP ngày 26 tháng 7 năm 2021 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang)

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng:

Quy chế này quy định về nguyên tắc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Văn phòng UBND tỉnh Kiên Giang thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang.

Điều 2. Đối tượng áp dụng:

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; các ban quản lý khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế, khu công nghệ cao có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính;

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1 Điều này (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 3. Vị trí, chức năng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh



đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và chịu sự quản lý, chỉ đạo trực tiếp của Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

CHƯƠNG III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 4. Thông kê, thông báo danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh

1. Việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đối với các thủ tục hành chính phải được công bố trong Quyết định công bố thủ tục hành chính, Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính và công khai theo quy định pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Công chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Văn phòng UBND tỉnh Kiên Giang rà soát, thống kê trình Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Thông báo danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Điều 5. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;
2. 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;
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công tỉnh.

Điều 6. Quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 5 Quy chế này, Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (sau đây gọi là “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 của tỉnh.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, Công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP;

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, Công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP;

- 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 theo mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

- Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, Công chức tiếp nhận hồ sơ phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

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

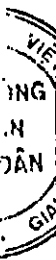
- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, Công chức tiếp nhận hồ sơ phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người nộp hồ sơ của Cổng Dịch vụ công tỉnh;

- Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì Công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện tiếp nhận hồ sơ trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến, xử lý hồ sơ theo quy định tại khoản 2, Điều 6 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

2. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

a) Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, Công chức tiếp nhận hồ sơ xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình Lãnh đạo Văn phòng xem xét, cho ý kiến.



b) Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính được Lãnh đạo Văn phòng cho ý kiến đồng ý theo ý kiến xử lý (không phải trung cầu ý kiến của chuyên viên nghiên cứu) Công chức tiếp nhận hồ sơ, trình UBND tỉnh, Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND tỉnh quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

c) Trường hợp Lãnh đạo Văn phòng có ý kiến phải trung cầu ý kiến của chuyên viên nghiên cứu:

- Công chức tiếp nhận hồ sơ lập văn bản gửi chuyên viên cần trung cầu ý kiến, kèm theo hồ sơ cần trung cầu ý kiến, thời gian: Trong ngày làm việc (đối với hồ sơ Lãnh đạo Văn phòng cho ý kiến sau 16 giờ 00 thì thời gian thực hiện trong ngày làm việc tiếp theo);

- Chuyên viên khi được trung cầu ý kiến theo sự phân công của Lãnh đạo Văn phòng phải có ý kiến trả lời bằng văn bản và chịu trách nhiệm về ý kiến của mình (thời gian cho ý kiến: Trong ngày làm việc (đối với văn bản trung cầu ý kiến nhận được sau 15 giờ 00 thì thời gian cho ý kiến thực hiện trong ngày làm việc tiếp theo).

- Quá trình trung cầu ý kiến phải được lập thành bộ hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin Một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin Một cửa điện tử để theo dõi.

- Sau khi có kết quả trung cầu ý kiến Công chức tiếp nhận hồ sơ tổng hợp kết quả, thẩm định lại hồ sơ và trình Lãnh đạo Văn phòng xem xét, cho ý kiến.

Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính được Lãnh đạo Văn phòng cho ý kiến đồng ý theo ý kiến xử lý, Công chức tiếp nhận hồ sơ trình UBND tỉnh, Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND tỉnh quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính được Lãnh đạo Văn phòng cho ý kiến chưa đủ điều kiện giải quyết hoặc không đủ điều kiện giải quyết, Công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện các bước tiếp theo.

d) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, Công chức tiếp nhận hồ sơ trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp TTHC có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

đ) Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, Công chức tiếp nhận hồ sơ tham mưu Lãnh đạo Văn phòng 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 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.

e) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Công chức tiếp nhận hồ sơ phải tham mưu Lãnh đạo Văn phòng 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.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Công chức tiếp nhận hồ sơ 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).

3. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

b) Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì Công chức tiếp nhận hồ sơ 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.

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

d) Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định thì Công chức tiếp nhận hồ sơ phải thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

đ) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Mối quan hệ của Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh, các đơn vị trực thuộc và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả:

1. Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh được phân công trực tiếp phụ trách



Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Lãnh đạo chung công tác giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Theo dõi nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết trả hồ sơ của Chuyên viên thuộc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

Cho ý kiến xử lý hồ sơ thuộc khối phụ trách trên Hệ thống Một cửa điện tử:

- Đối với hồ sơ đồng ý trình ban hành thì kiểm tra Dự thảo và ký tắt vào Dự thảo để Công chức tiếp nhận hồ sơ trình Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký ban hành.

- Thời gian cho ý kiến: Trong ngày làm việc (đối với hồ sơ trình xin ý kiến sau 15 giờ 00 thì thời gian thực hiện trong ngày làm việc tiếp theo)

3. Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Quản lý Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh những sai sót trong quá trình làm việc của công chức khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác.

- Đảm bảo các điều kiện làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Báo cáo với Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả bằng văn bản theo định kỳ tháng, quý, năm.

4. Chuyên viên các đơn vị thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh khi được trưng cầu ý kiến theo sự phân công của Lãnh đạo Văn phòng phối hợp thực hiện đúng thời gian xử lý theo điểm c, khoản 2, Điều 6 Quy chế này.

Chương IV

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 8. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và của công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

2. Cơ quan, đơn vị, cá nhân hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng đột xuất hoặc hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Tổ chức thực hiện:

1. Phòng Hành chính – Tổ chức chủ trì phối hợp với các đơn vị thuộc Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, giúp Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn, đôn đốc và định kỳ kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Văn phòng UBND tỉnh; định kỳ báo cáo tình hình, kết quả thực hiện và đề xuất hướng giải quyết các vướng mắc.

2. Các đơn vị và công chức, viên chức thuộc Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc thì các đơn vị và công chức, viên chức thuộc Văn phòng UBND tỉnh kịp thời phản ánh đến Lãnh đạo Văn phòng Văn phòng UBND tỉnh (qua Phòng Hành chính – Tổ chức) xem xét, giải quyết./.